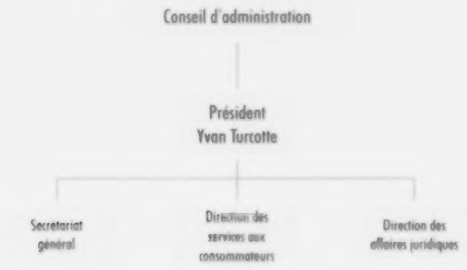
Organigramme de l'Office au 31 mars 2007

L'annexe II présente l'organigramme détaillé



Conseil d'administration

M. Yvan Turcotte, président de l'Office de la protection du consommateur

M. Pierre Couture, président de l'Agence de promotion et de gestion PCDV inc.

M. Jacques Elliott, éditeur et administrateur d'une firme de consultant

Mme Renee Conde-Icart, fondatrice et ancienne directrice générale du Centre de la petite enfance Ami Soleil inc.

Mme Jocelyne Levesque, responsable de la formation pratique au Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation de l'Université Laval

M. Rene Rheault, retraité, consultant bénévole en relations industrielles et en consommation

Mme Therese Richer, présidente de l'Union des consommateurs et coordonnatrice de l'ACEF Rive-Sud de Québec

Mme Hind Sergieh, vice-présidente d'Inicor inc.

Comité de gestion

Gary Frost
Directeur des services aux consommateurs

Gilles Angers
Secrétaire général

Nicole Papineau
Directrice des affaires juridiques

Yvan Turcotte
Président de l'Office de la protection du consommateur

Message du président

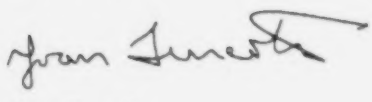
Le présent Rapport annuel de gestion rend compte des résultats obtenus par l'Office en 2006-2007. Le rapport illustre les efforts de l'Office pour accroître la participation des acteurs socioéconomiques à la protection des consommateurs. Il expose les efforts déployés pour améliorer l'accessibilité de nos services offerts aux divers groupes de clientèle de l'Office. Finalement, il met en lumière l'importance accrue que nous avons accordée à la surveillance des marchés.

L'adoption le 14 décembre 2006 du *Projet de loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances* marque la première étape d'un processus visant à moderniser et à harmoniser nos lois, cette révision étant réclamée, depuis de nombreuses années par l'ensemble des acteurs socioéconomiques. L'élargissement à l'ensemble de l'industrie, par décret, en janvier 2007 des dispositions de l'engagement volontaire signé par 1 100 commerçants dans le secteur de la vente d'automobiles d'occasion, contribuera à mieux encadrer les pratiques commerciales dans ce domaine de consommation et à renforcer la protection des consommateurs. Nos interventions en matière de surveillance du marché méritent d'être soulignées. Nous avons mené plus de 800 enquêtes, le plus important volume des cinq dernières années. Finalement, nos efforts pour améliorer l'accessibilité et l'efficacité des services d'information aux consommateurs auront porté fruit, portant à près de 250 000 les demandes de renseignements et de soutien traitées.

C'est donc avec fierté que je dépose le Rapport annuel de gestion de l'Office pour l'exercice 2006-2007. Les résultats qui y sont illustrés constituent la démonstration concrète de l'engagement du personnel de l'Office et du soutien des membres du conseil d'administration envers la protection et la défense des intérêts du consommateur québécois.

Le 22 novembre 2006, lors de l'audition de l'Office de la protection du consommateur à la Commission de l'administration publique, nous avons eu l'occasion de faire le bilan de nos actions pour l'année financière 2005-2006. Cette audition a donné lieu à des échanges constructifs avec les membres de la commission. Ces derniers nous ont manifesté leur inquiétude quant à la capacité de l'Office d'atteindre ses objectifs stratégiques étant donné la décroissance de ses ressources. Ils ont également suggéré à l'Office de « rendre compte de manière régulière, dans son Rapport annuel de gestion, de sa capacité à atteindre les objectifs de sa planification stratégique avec les ressources qui lui sont accordées ».

Le président,



Yvan Turcotte

Contexte

Depuis 1971, l'Office de la protection du consommateur a pour mission de protéger et de défendre les intérêts des consommateurs québécois. Son intervention dans le marché vise à établir un meilleur équilibre dans les rapports entre les consommateurs et les entreprises et elle contribue à la création du climat de confiance nécessaire à la prospérité de la société québécoise.

S'il est vrai que le consommateur contemporain est mieux informé de ses droits, de ses responsabilités et de ses recours, la relation entre le consommateur et l'entreprise se caractérise toujours par la disparité des connaissances. En effet, des facteurs tels que la complexité des contrats, la variété croissante des biens et des services, la qualité de l'information fournie par l'entreprise, les méthodes de vente et les pressions constantes de la publicité mettent en évidence le déséquilibre existant entre le consommateur et les entreprises. Pour pallier ce déséquilibre et permettre au consommateur de faire des choix de consommation éclairés, l'action de l'Office se traduit par quatre grandes fonctions : l'information et l'éducation ; la surveillance ; la concertation des agents socioéconomiques ; la conciliation et l'indemnisation.

Dans l'accomplissement de ses mandats, l'Office doit tenir compte des différents changements sociétaux qui influent sur le domaine de la consommation. Parmi ceux-ci, il est possible de citer le vieillissement de la population, la composition de plus en plus hétéroclite des ménages et une diversité culturelle et linguistique accrue. L'Office doit également adapter son action aux possibilités découlant de l'utilisation des nouvelles technologies.

L'année 2006-2007 est à mi-parcours du cycle de trois ans de la planification stratégique actuelle de l'Office (2005-2008). Certaines des cibles stratégiques ont déjà été atteintes, alors que, pour d'autres, des progrès satisfaisants sont observés. Ambitieuses, les cibles de la Planification stratégique 2005-2008 de l'Office contrastent avec la diminution continue de ses ressources. L'Office portera une attention particulière à cette dimension dans l'élaboration de sa prochaine planification stratégique dont la mise en œuvre s'amorcera en 2008-2009.

Faits saillants

Le dispositif de protection élargi

- Le 14 décembre 2006, la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances* a été adoptée.

- Les modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* prévoient de nouvelles règles régissant les contrats conclus à distance, notamment par Internet, une nouvelle interdiction des clauses d'arbitrage

Office de la protection du consommateur

Rapport annuel de gestion 2006-2007

Québec

obligatoire, certains ajustements de concordance et d'actualisation tels que la suppression de l'exclusion des services de télécommunication de l'application de la loi, l'ajustement des règles régissant les délais de prescription pour l'exercice des recours par les consommateurs, l'actualisation de la définition d'appareils domestiques et l'actualisation des mandats de l'Office.

- Des modifications ont également été apportées aux règles portant sur les pratiques de recouvrement de créances interdites en vertu de la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*. Le délai de prescription pour intenter une poursuite pénale a été prolongé jusqu'à deux ans, l'harmonisant ainsi avec celui prévu par la *Loi sur la protection du consommateur*. Certaines restrictions en ce qui concerne les communications effectuées dans le but de recouvrer une créance ont également été ajoutées.

- Ces modifications sont le résultat des consultations que l'Office a tenues au cours de l'hiver de l'année financière 2005-2006 auprès d'associations de consommateurs, de commerçants et d'universitaires spécialisés dans le droit de la consommation.

Le marché de la vente d'automobiles d'occasion mieux encadré

- Les travaux de concertation, entrepris en 2005 par l'Office avec les associations de consommateurs, les regroupements de commerçants exerçant leurs activités dans le secteur de la vente d'automobiles d'occasion et la Société de l'assurance automobile du Québec, ont mené à l'adoption d'un ensemble de règles de conduite qui ont été regroupées dans un engagement volontaire auquel ont souscrit plus de 1 100 commerçants.

- Ces règles, qui portent sur la publicité et certaines autres pratiques de commerce, complètent et précisent des dispositions légales et réglementaires s'appliquant déjà à ce type d'activité commerciale.

- Cet engagement volontaire a été étendu à l'ensemble des commerçants d'automobiles d'occasion par un décret entré en vigueur le 11 janvier 2007.

L'accessibilité des services téléphoniques de l'Office améliorée

- En 2005, une étude interne démontrait que 50 % des appels entrants à l'Office n'étaient pas traités par un agent de protection du consommateur. De plus, même après plusieurs tentatives, près de 20 % des consommateurs n'arrivaient pas à joindre un agent.

- L'Office traite, par téléphone, plus de 90 % de ses demandes de renseignements et de soutien. Pour les consommateurs, ce moyen de communication représente donc la principale porte d'entrée des services de l'Office.

- Afin d'améliorer l'accessibilité de ses services, l'Office a fait l'acquisition d'un centre d'appels, mis en fonction en avril 2006. Tous les agents de protection du consommateur des 11 bureaux régionaux sont maintenant reliés en réseau.

- Après une première année d'utilisation du nouveau centre d'appels, la proportion des consommateurs n'ayant pu joindre l'Office par téléphone a été évaluée à seulement 2 %.

- De plus, en 2006-2007, les agents de protection du consommateur ont traité plus de 248 000 demandes de renseignements et de soutien, soit 10 % de plus qu'en 2005-2006. Cette augmentation des demandes traitées a été obtenue malgré une baisse de 22 % des ressources consacrées aux services téléphoniques. Le gain de productivité est donc considérable.

- En plus des gains de productivité, le nouveau système offre une souplesse accrue dans l'organisation du travail des agents de protection du consommateur, ce qui a permis l'accroissement de leurs activités de surveillance, en particulier dans le domaine de l'étiquetage des automobiles d'occasion en 2006-2007.

Des commerçants itinérants dans le domaine des appareils de chauffage et de climatisation semoncés

- L'Office a poursuivi son programme de surveillance à l'égard des commerçants faisant affaire dans le domaine de la vente d'appareils de chauffage et de climatisation.

- Deux dossiers ont retenu plus particulièrement l'attention où 328 chefs d'accusation ont été déposés contre deux entreprises et certains de leurs administrateurs et représentants.

- Plusieurs infractions à la *Loi sur la protection du consommateur* leur sont reprochées, notamment pour avoir utilisé des contrats non conformes à la loi, avoir fait des représentations fausses ou trompeuses sur l'économie potentielle des coûts de chauffage et le rendement calorifique des appareils vendus.

La surveillance de la publicité destinée aux jeunes âgés de moins de 13 ans

- À la suite d'une enquête, l'Office a déposé des constats d'infraction contre une entreprise, lui reprochant d'avoir commis 30 infractions à la *Loi sur la protection du consommateur*.

- Il est reproché à cette entreprise d'avoir diffusé, par différents moyens, un message publicitaire s'adressant à des jeunes de moins de 13 ans, ce qui contrevient à l'article 248 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

2008-01491/

Office de la protection
du consommateur

Rapport annuel de gestion

2006-2007

Québec

La fermeture d'un agent de voyages grossiste : des milliers de clients indemnisés

- Le 7 mars 2007, à la suite de la cessation des activités du grossiste Vacances Maestro inc., l'administrateur provisoire nommé par l'Office a entrepris les démarches afin de rapatrier et d'indemniser les clients de l'entreprise.

- 1 815 clients ont été rapatriés au Québec.

- Quelque 2 100 consommateurs seront aussi remboursés pour le coût de la prestation touristique achetée auprès du grossiste. Il en coûtera globalement près de deux millions de dollars, selon les premières estimations de l'administrateur provisoire à qui l'Office a confié le mandat. Une partie des remboursements sera effectuée à même le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

L'accroissement des activités de surveillance des marchés

- En 2006-2007, l'Office a mené 820 enquêtes, dans plusieurs secteurs d'activité. Ce nombre représente une augmentation de 47 % par rapport aux activités de l'année précédente.

- Le nombre de jugements rendus par les tribunaux à la suite des poursuites pénales entreprises par l'Office à l'égard de commerçants fautifs s'est élevé à 228, soit 21 % de plus qu'au cours de l'exercice précédent.

- De la même façon, le montant des amendes imposées aux commençants fautifs a augmenté de 8 % par rapport à 2005-2006, pour se chiffrer à 1,2 million de dollars.

Le Rapport annuel de gestion 2006-2007 a été produit par
l'Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Dépôt légal – 2007
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-49854-4 (document sur papier)
ISBN : 978-2-550-49855-1 (document électronique)
© Gouvernement du Québec, 2007

Dans le présent rapport, le masculin désigne aussi bien les hommes que les femmes lorsque le contexte s'y prête.

Monsieur Michel Bissonnet
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G2B 3H0

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de déposer à l'Assemblée nationale le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2007.

Conformément aux dispositions de la *Loi sur l'administration publique*, ce rapport présente les résultats atteints au cours de l'exercice 2006-2007. Les interventions de l'Office ont permis d'assurer non seulement une protection efficace des consommateurs québécois, mais aussi un meilleur équilibre dans les rapports entre ces derniers et les commerçants, contribuant ainsi à maintenir le climat de confiance nécessaire à la prospérité économique.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Le ministre de la Justice,

Original requis et signé

Jacques Dupuis

Québec, juin 2007

Résultats de l'Office

CHAPITRE 1

Des membres de la Direction des services aux consommateurs

« Le travail d'équipe et l'esprit de collaboration entre les agents de protection du consommateur nous ont permis de concrétiser deux projets qui nous tenaient particulièrement à cœur : la mise en service d'un nouveau centre d'appels et la réalisation d'enquêtes sur le terrain. Dans les deux cas, ce sont les consommateurs qui en bénéficient. »

Sommaire du Plan stratégique 2005-2008 2
Sommaire de la Déclaration de services aux citoyens 4
Plan stratégique 2005-2008 7
Déclaration de services aux citoyens 19

Faits saillants de 2006-2007

Poursuite de l'actualisation et de la modernisation des lois sous la responsabilité de l'Office Élargissement à l'ensemble de l'industrie, par décret, de l'engagement volontaire signé en 2005-2006 dans le secteur de la vente d'automobiles d'occasion Réalisation de 820 enquêtes, 47 % de plus qu'en 2005-2006 248 067 demandes de renseignements et soutien ont été traitées, 10 % de plus qu'en 2005-2006 Plus d'un million de visites dans le site Internet de l'Office et dans la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs

Sommaire du Plan stratégique 2005-2008

Orientation stratégique
Consolider l'intervention de l'Office de la protection du consommateur

Axe d'intervention 1
Participation des agents socioéconomiques à la protection des consommateurs

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Favoriser la concertation entre les agents socioéconomiques dans différents secteurs d'activité commerciale afin de maintenir l'efficacité du dispositif de protection.	Des partenariats seront conclus avec les agents socioéconomiques dans différents secteurs d'activité commerciale, d'ici 2008.	Progresse de façon satisfaisante	7
Poursuivre le développement de collaborations avec les agents socioéconomiques en matière de recherche, d'éducation et de promotion des droits des consommateurs afin de maintenir l'efficacité du dispositif de protection.	Des collaborations en recherche, en éducation, et en promotion des droits des consommateurs seront réalisées avec des agents socioéconomiques, d'ici 2008.	Progresse de façon satisfaisante	8

Axe d'intervention 2
Modernisation des services d'information aux consommateurs

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Améliorer l'accessibilité de l'information mise à la disposition des consommateurs.	Un centre d'appels sera mis en service, d'ici 2006.	Atteinte	9
	Le délai d'attente au téléphone sera inférieur à 3 minutes pour 100 % des consommateurs, d'ici 2008.	À surveiller	10
	Une entente de service sera mise en œuvre avec Services Québec, d'ici 2007.	Progresse de façon satisfaisante	11
	La fréquentation du site Internet de l'Office et de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec aura atteint un million de visites annuelles, d'ici 2008.	Atteinte et à maintenir	11

Axe d'intervention 3
Accentuation des activités de surveillance

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Accroître les activités de surveillance, d'enquête, d'inspection et de vérification.	Le nombre d'activités de surveillance, d'enquête, d'inspection et de vérification augmentera de 20 %, d'ici 2008.	Atteinte et à maintenir	12

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Renforcer l'efficacité du dispositif des permis.	L'ensemble des secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis d'exploitation de l'Office auront fait l'objet d'une vérification, d'ici 2008.	Progresse de façon satisfaisante	14
	L'évaluation de l'opportunité de mettre en place ou d'achever un dispositif de permis dans différents secteurs d'activité commerciale sera faite en collaboration avec les associations de consommateurs et de l'industrie, d'ici 2008.	Progresse de façon satisfaisante	15

Axe d'intervention 4
Révision législative

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Adapter le dispositif législatif et réglementaire administré par l'Office en fonction de l'évolution de l'environnement économique et du marché de la consommation.	Le dispositif législatif et réglementaire administré par l'Office est révisé sur une base continue.	Atteinte et à maintenir	16

Axe d'intervention 5
Développement et planification de la main-d'œuvre

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Assurer le renouvellement et le redéploiement du personnel afin de maintenir la capacité d'intervention et l'expertise de l'Office.	L'Office renouvelle et redéploie son personnel selon le Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.	À surveiller	18

Monsieur Jacques Dupuis
Ministre de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2007, et ce, conformément aux dispositions de la *Loi sur l'administration publique*.

Le Rapport annuel de gestion 2006-2007 se situe à mi-parcours du cycle stratégique 2005-2008. Il rend compte des résultats atteints au regard des objectifs stratégiques et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens de l'Office. Il fait également état de l'utilisation des ressources de celui-ci.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et organismes du gouvernement du Québec, je déclare que les données contenues dans le présent Rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité et qu'elles sont fiables, de même que les contrôles afférents. J'affirme également que ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,

Yvan Turcotte
Québec, juin 2007

L'Office en un coup d'œil

L'Office de la protection du consommateur protège les consommateurs québécois et défend leurs intérêts. Pour ce faire, il les informe, les éduque, applique les lois sous sa responsabilité et favorise la concertation entre les agents socioéconomiques.

Les lois sous la responsabilité de l'Office : *Loi sur la protection du consommateur*
Loi sur les agents de voyages
Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture
Loi sur le recouvrement de certaines créances

Information et éducation

Renseignements et soutien aux consommateurs
Interventions dans les médias
Site Internet de l'Office et section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec

Surveillance

Réception et traitement des plaintes des consommateurs
Délivrance de permis d'exploitation
Enquêtes, inspections et vérifications
Interventions juridiques

Concertation

Collaboration avec les associations de consommateurs, les regroupements de commerçants, les ministères et organismes et autres partenaires

Indemnisation et conciliation

Conciliation entre un commerçant et un consommateur pouvant mener à la récupération de certaines sommes par ce dernier
Indemnisation des consommateurs dans les secteurs comportant un régime de protection financière (cautionnement)
Indemnisation des clients des agents de voyages

2006-2007 en chiffres

Répartition géographique des bureaux régionaux

Dépenses réelles de l'Office :

7,5 millions de dollars

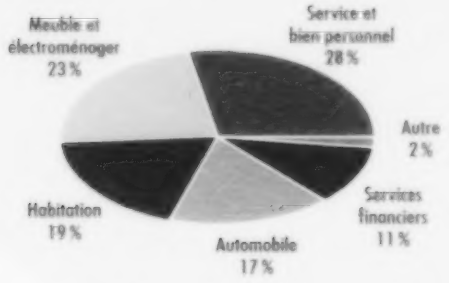
100 équivalents temps complet utilisés

en 2006-2007

248 067 demandes de renseignements et de soutien traitées, soit 10 % de plus qu'en 2005-2006

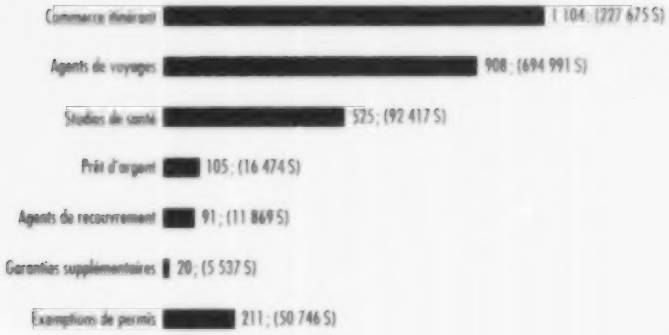
16 007 formulaires de plainte

expédiés par l'Office à la demande des consommateurs



2 974 titulaires de permis et d'exemptions

Droits perçus de 1,1 million de dollars



1 050 activités médiatiques effectuées

820 enquêtes

soit 47 % de plus qu'en 2005-2006

5 127 consommateurs indemnisés, pour un montant total de 3,2 millions de dollars

« Consolider l'intervention de l'Office de la protection du consommateur »

Axe 1

Participation des agents socioéconomiques à la protection des consommateurs

L'Office n'est pas le seul organisme œuvrant à la protection du consommateur. Le mouvement associatif a un rôle important et déterminant dans la défense des intérêts des consommateurs. Les associations de l'industrie participent également à cette protection en sensibilisant leurs membres à l'importance d'adopter de saines pratiques commerciales. Le milieu universitaire, quant à lui, contribue par ses recherches à définir les enjeux en matière de consommation et les solutions à élaborer pour l'amélioration des dispositifs de protection des consommateurs. Le développement de partenariats et de collaborations avec ces intervenants constitue donc un objectif de première importance.

Objectif 1.1 Favoriser la concertation entre les agents socioéconomiques dans différents secteurs d'activité commerciale afin de maintenir l'efficacité du dispositif de protection.

Cible 1.1.1 Des partenariats seront conclus avec les agents socioéconomiques dans différents secteurs d'activité commerciale, d'ici 2008.

Un engagement volontaire, signé en 2005-2006 par plus de 1 100 commerçants du secteur de la vente d'automobiles d'occasion, a été étendu par décret à l'ensemble de l'industrie le 11 janvier 2007. Ce décret prévoit un ensemble de règles de conduite portant sur la publicité ainsi que diverses autres pratiques et règles destinées à favoriser l'exercice, honnête et compétent, du commerce d'automobiles d'occasion. Cet engagement volontaire est le résultat d'une démarche de concertation entreprise et animée par l'Office. Il traduit sa volonté de favoriser la participation des agents socioéconomiques à la protection des consommateurs.

Quatre autres engagements volontaires ont été conclus en 2006-2007. De ces engagements, trois l'ont été avec des commerçants itinérants d'appareils de chauffage et de climatisation, et un autre avec un agent de recouvrement de créances.

Table des matières

	Conseil d'administration et comité de gestion	X
	Message du président	XI
	Contexte et faits saillants	XIII
Chapitre 1	**Résultats de l'Office**	1
	Sommaire du Plan stratégique 2005-2008	2
	Sommaire de la Déclaration de services aux citoyens	4
	Plan stratégique 2005-2008	7
	Déclaration de services aux citoyens	19
Chapitre 2	**Ressources de l'Office**	27
	Personnel de l'Office	28
	Ressources financières	31
	Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats	33
	Évolution des ressources de l'Office entre 1996-1997 et 2006-2007	34
Chapitre 3	**Exigences gouvernementales**	35
	Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	36
	Allégements réglementaire et administratif	36
	Protection des renseignements personnels et accès à l'information	37
	Égalité en emploi des groupes cibles	38
	Politique linguistique	39
	Éthique et déontologie	39
	ANNEXES	41

Objectif 1.2 Poursuivre le développement de collaborations avec les agents socioéconomiques en matière de recherche, d'éducation et de promotion des droits des consommateurs afin de maintenir l'efficacité du dispositif de protection.

Cible 1.2.1 Des collaborations en recherche, en éducation et en promotion des droits des consommateurs seront réalisées avec des agents socioéconomiques, d'ici 2008.

— La participation des agents socioéconomiques à la protection des consommateurs est une voie privilégiée par l'Office de la protection du consommateur pour le règlement des problématiques de consommation. Au cours des deux dernières années, l'Office a mis en place ou a poursuivi les travaux de plusieurs comités de concertation regroupant, notamment, des représentants de l'industrie, des associations de consommateurs, d'organismes gouvernementaux et d'autres agents socioéconomiques, en particulier dans les secteurs des agents de voyages, du commerce d'automobiles neuves et d'occasion, de téléphonie cellulaire et des camps de vacances.

  Au cours des prochains mois, les travaux exécutés dans le contexte de ces comités de concertation mèneront à l'élaboration, de façon consensuelle, de règles de conduite. Celles-ci viseront à réduire les pratiques préjudiciables aux consommateurs et à renforcer la protection de ceux-ci.

— L'Office a collaboré à deux projets à vocation éducative avec des associations québécoises de consommateurs.
  - Il a participé à la campagne « Les prix du cœur de la publicité » avec l'Association coopérative d'économie familiale Rive-Sud de Québec et Centraide.
  - Il a participé avec Option Consommateurs à la réalisation d'un projet de DVD sur les enjeux de consommation s'adressant aux jeunes.

— Dans la section OPCjeunesse, l'Office a mis en ligne, à l'intention du personnel enseignant, trois nouveaux outils éducatifs portant sur le crédit et la consommation responsable. En plus d'être validé par un comité consultatif constitué d'enseignants et d'experts en consommation, le matériel éducatif est testé en classe le plus souvent possible. En 2006-2007, il y a eu plus de 23 000 téléchargements d'outils éducatifs, soit une augmentation de 41 % par rapport à l'année précédente. Entre 2004-2005 et 2006-2007, les téléchargements ont plus que doublé, passant de 8 828 à 23 437, soit une augmentation de 165 %.

Axe 2

Modernisation des services d'information aux consommateurs

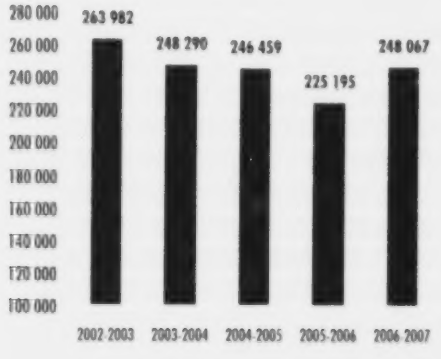
L'accès à une information pertinente, individualisée, compréhensible et impartiale représente un puissant vecteur d'autonomie du consommateur. À cet égard, l'Office prévoit agir sur trois plans particuliers : l'optimisation de l'infrastructure technologique du centre d'appels visant une accessibilité accrue au service téléphonique ; la bonification de l'information disponible dans le site Internet et dans la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec et la mise en œuvre d'une entente avec Services Québec pour le traitement des appels d'aiguillage.

Objectif 2.1 Améliorer la disponibilité de l'information mise à la disposition des consommateurs.

Cible 2.1.1 Un centre d'appels sera mis en service, d'ici 2006.

En 2005, une étude interne démontrait que 50 % des appels entrants à l'Office n'étaient pas pris en charge par un agent de protection du consommateur. Même après plusieurs tentatives, près de 20 % des consommateurs-n'arrivaient pas à joindre un agent. L'Office traite, par téléphone, plus de 90 % de ses demandes de renseignements et de soutien. Ce moyen de communication représente donc la principale porte d'entrée des services que l'Office offre aux consommateurs.

Demandes de renseignements et de soutien traitées



Le précédent système téléphonique de l'Office ne permettait pas la mise en attente des appels. Il n'offrait pas non plus la possibilité de gérer les appels de façon centralisée, ce qui ne permettait pas une utilisation optimale des ressources affectées à ce service. Par ailleurs, un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle des services téléphoniques a été effectué, en 2005, par la firme SOM auprès de 601 clients de l'Office. Une majorité de répondants (68 %) avaient affirmé préférer la mise en attente le temps qu'un agent se libère, plutôt que de devoir rappeler plus tard. À la lumière de ces considérations, l'Office a donc décidé de faire l'acquisition d'un centre d'appels, qui a été mis en fonction en avril 2006. Depuis lors, tous les agents de protection du consommateur des 11 bureaux régionaux sont reliés en réseau.

Après une première année d'utilisation du nouveau centre d'appels, la proportion des consommateurs n'ayant pu joindre l'Office par téléphone a été évaluée à seulement 2 %. De plus, en 2006-2007, les agents de protection du consommateur ont traité plus de 248 000 demandes de renseignements et de soutien, soit 10 % de plus qu'en 2005-2006. Cette augmentation des demandes traitées a été obtenue malgré une baisse de 22 % des ressources consacrées aux services téléphoniques. Le gain de productivité est donc considérable. En plus de ce gain de productivité, le nouveau système offre une souplesse accrue dans l'organisation du travail des agents de protection du consommateur, ce qui a permis l'accroissement de leurs activités de surveillance, en particulier dans le domaine de l'étiquetage des automobiles d'occasion en 2006-2007.

Un récent sondage (2007) Léger Marketing commandé par l'Office révèle que les clients des services téléphoniques se considèrent très satisfaits du service reçu. Les 491 clients ayant répondu à ce sondage évaluent à 8,6, sur une échelle de 0 à 10, leur degré de satisfaction globale. Ce résultat ne peut être comparé aux sondages des années précédentes, puisque les échelles de cote, de même que les questions, ont été modifiées. Le sondage a été fait dans le contexte du projet de l'Outil québécois de mesure piloté par le Secrétariat du Conseil du trésor. Puisqu'il est utilisé par plusieurs ministères et organismes québécois et qu'il perdurera, il permettra la comparaison des résultats.

Cible 2.1.2 Le délai d'attente au téléphone sera inférieur à 3 minutes pour 100 % des consommateurs, d'ici 2008.

En 2006-2007, le délai d'attente a été inférieur à 3 minutes pour 74 % des consommateurs téléphonant à l'Office. Cette donnée ne peut être comparée à celle des années précédentes, puisque l'ancien système téléphonique ne permettait pas la

mise en attente des appels. En plus d'offrir une plus grande productivité des ressources, cette nouvelle technologie améliore l'accessibilité de nos services téléphoniques. En dépit des gains découlant de la mise en place du système téléphonique et du réaménagement des horaires de travail des agents de protection du consommateur, la cible fixée quant au délai d'attente n'a pas été atteinte.

Le délai d'attente au téléphone est tributaire du volume d'appels téléphoniques et de la quantité de ressources consentie à l'Office. Compte tenu des ressources actuelles disponibles, les gains de productivité envisageables ne sont que marginaux, et cette cible pourra difficilement être atteinte au terme de la planification stratégique 2005-2008.

Cible 2.1.3 Une entente de service sera mise en œuvre avec Services Québec, d'ici 2007.

Aucune entente de services n'a été mise en œuvre en 2006-2007. Les discussions se sont poursuivies avec Services Québec en vue d'améliorer la prestation de services aux citoyens. En mars 2007, il a été convenu :

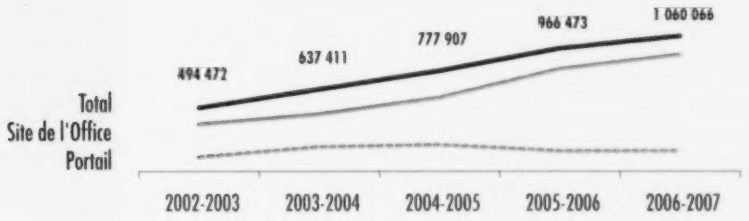
- qu'au cours de 2007-2008, l'Office allait procéder à la refonte de son site Internet en collaboration avec Services Québec ;
- que l'Office allait poursuivre l'enrichissement de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec ;
- que l'Office et Services Québec exploreraient, à plus long terme, la voie de l'interconnexion de leurs centres d'appels.

Cible 2.1.4 La fréquentation du site Internet de l'Office et de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec aura atteint un million de visites annuelles, d'ici 2008.

Le cap d'un million de visites dans le site Internet de l'Office et la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec a été franchi en 2006-2007. Cela représente une moyenne d'environ 2 900 visites chaque jour. Entre 2002-2003 et 2006-2007, cette fréquentation a augmenté de 29 % par année, en moyenne. Comme le démontre le graphique ci-dessous, cette hausse est essentiellement attribuable à l'augmentation des visites dans le site Internet de l'Office.

L'Office prévoit effectuer, en 2007-2008, une refonte de son site Internet. En plus d'avoir été retenue par le personnel comme une priorité, cette refonte répond aux besoins exprimés par la clientèle. En effet, dans le récent sondage (2007) Léger Marketing auprès de la clientèle des services téléphoniques de l'Office, les répondants considèrent que l'apparence et l'accessibilité des informations contenues dans le site pourraient être améliorées.

Visites dans le site Internet de l'Office et dans la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec



Axe 3

Accentuation des activités de surveillance

Les consommateurs québécois et les associations de commerçants ont des attentes élevées quant au rôle que l'Office doit jouer en matière de surveillance des marchés. Ils souhaitent que l'Office réduise les pratiques commerciales préjudiciables et la concurrence déloyale de certains commerçants. À cet égard, le dispositif des permis représente une composante essentielle de la fonction de surveillance. Il permet d'exercer un contrôle auprès des commerçants qui, pour devenir titulaire d'un permis, doivent respecter un certain nombre de conditions. L'Office peut révoquer le permis des commerçants qui ne respectent pas ces exigences. De plus, l'obligation du cautionnement associé au permis procure au consommateur une protection financière. Dans ce contexte, il est approprié, d'une part, d'accroître les activités de surveillance et, d'autre part, de renforcer le dispositif des permis et de l'étendre, éventuellement, à d'autres secteurs d'activité commerciale.

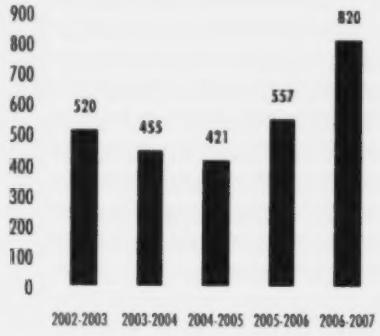
Objectif 3.1 Accroître les activités de surveillance, d'enquête et de vérification

Cible 3.1.1 Le nombre d'activités de surveillance, d'enquête, d'inspection et de vérification augmentera de 20 % d'ici 2008.

En 2006-2007, l'Office a accompli 820 activités de surveillance, soit 47 % de plus que pendant l'année financière précédente, et près du double du total de 2004-

2005. La cible de 20 % d'augmentation a donc été largement dépassée. Cette importante augmentation est attribuable en grande partie à la poursuite de son programme de surveillance de l'exploitation sans permis, dans le cadre duquel 434 inspections ont été faites au cours de l'année.

Enquêtes faites (5 ans)



Alors que les secteurs ayant fait l'objet d'un nombre important d'activités de surveillance étaient, en 2005-2006, le voyage (141) et l'indication et l'exactitude des prix (141), ces secteurs ont été, en 2006-2007, le commerce itinérant (381) et le voyage (161). Chaque année, l'Office met en place divers programmes d'enquêtes dans des secteurs ciblés, alors que d'autres sont statutaires. C'est pour cette raison que le nombre d'activités de surveillance dans un domaine peut fluctuer, de façon importante, d'une année à l'autre.

De plus, les activités de surveillances faites par les agents de protection du consommateur ont été accentuées et concentrées dans le domaine de l'automobile. Puisqu'elles ne sont pas encore terminées, ces activités de surveillance n'ont pas été comptabilisées. Cette participation des agents de protection du consommateur se poursuivra en 2007-2008 et s'étendra à d'autres domaines, dont l'indication et l'exactitude des prix.

Enquêtes menées en 2006-2007 par domaine de consommation (total = 820)

Tout comme ce qui en est pour les enquêtes, le nombre d'interventions juridiques et de jugements ainsi que la valeur des amendes ont augmenté en 2006-2007 par rapport à l'année financière précédente. Le nombre d'interventions juridiques entreprises par l'Office a crû de 14 %, s'élevant à 285. Le nombre de jugements rendus par les tribunaux à la suite des poursuites pénales entreprises par l'Office à l'égard de commerçants fautifs s'est élevé à 228, une augmentation de 21 %. Finalement, le montant des amendes imposées aux commerçants fautifs a augmenté de 8 %, pour se chiffrer à 1,2 million de dollars.

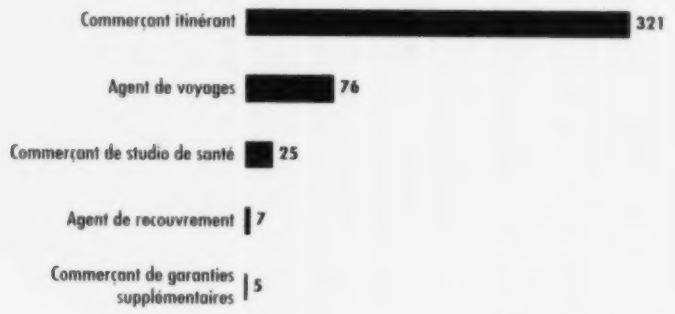
Objectif 3.2 Renforcer l'efficacité du dispositif de permis

Cible 3.2.1 L'ensemble des secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaire d'un permis d'exploitation de l'Office auront fait l'objet d'une vérification, d'ici 2008.

L'Office délivre des permis aux commerçants exerçant leurs activités dans les six secteurs suivants : le commerce itinérant, les studios de santé, le voyage, le recouvrement de créances, la garantie supplémentaire et le prêt d'argent. Le programme de surveillance des commerçants exerçant leurs activités sans être titulaire d'un permis, mis en place en 2005-2006, s'est poursuivi en 2006-2007. À l'intérieur de ce programme, 434 vérifications ont été effectuées. La majorité d'entre elles (74 %) visait le domaine du commerce itinérant. Dans la plupart des cas, les commerçants n'étaient pas tenus d'être titulaire d'un permis. D'autres ont demandé et obtenu leur permis. De ces vérifications ont découlé 23 recommandations d'avis pénaux ou de poursuites pénales.

Les vérifications effectuées en 2006-2007 ont eu lieu dans cinq des six secteurs où l'Office délivre des permis. L'Office poursuivra son programme de surveillance des commerçants exerçant leurs activités sans être titulaire d'un permis en 2007-2008, et des vérifications seront effectuées dans le secteur des prêteurs d'argent. En 2000-2001, le secteur des prêteurs d'argent et, plus particulièrement, le domaine des prêteurs sur gages avaient fait l'objet d'un vaste programme de surveillance.

Enquêtes menées en 2006-2007 dans le contexte du programme de surveillance des commerçants exerçant leurs activités sans être titulaire d'un permis



Cible 3.2.2

L'évaluation de l'opportunité d'implanter ou de compléter un dispositif de permis dans différents secteurs d'activité commerciale sera réalisée en collaboration avec les associations de consommateurs et de l'industrie, d'ici 2008.

En 2006-2007, l'Office et la Société de l'assurance automobile du Québec ont poursuivi l'examen de l'opportunité du transfert, de la Société à l'Office, de la responsabilité et de la gestion des licences dans le secteur de la vente et du recyclage de véhicules routiers. Ils ont également examiné les aspects, sur le plan administratif, de l'éventuel transfert. La finalité de la démarche est d'accroître la protection des consommateurs en permettant à l'Office de définir les conditions d'obtention et de révocation d'une licence. Les associations de consommateurs et les représentants de l'industrie touchés par la question ont donné leur assentiment à ce projet, sous réserve que le transfert se traduise par une surveillance accrue et un meilleur contrôle des règles encadrant ces marchés.

Axe 4

Révision législative

Le marché de la consommation et l'environnement commercial ont évolué considérablement depuis l'adoption de la première *Loi sur la protection du consommateur*, en 1971, et des autres lois sous la responsabilité de l'Office. Afin d'adapter son intervention à la transformation de l'environnement commercial au cours des dernières décennies et à l'évolution des besoins des consommateurs, l'Office poursuit, durant le cycle stratégique 2005-2008, le processus de révision continue de son dispositif législatif. Ce dispositif est essentiellement constitué des quatre lois sous la surveillance de l'Office, soit la *Loi sur la protection du consommateur*, la *Loi sur les agents de voyages*, la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*, et la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*.

Objectif 4.1 Adapter le dispositif législatif et réglementaire administré par l'Office en fonction de l'évolution de l'environnement économique et du marché de la consommation.

Cible 4.1.1 Le dispositif législatif et réglementaire administré par l'Office est révisé sur une base continue.

La *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances* (L.Q. 2006 c.56) a été adoptée le 14 décembre 2006. Ces modifications sont le résultat des consultations menées par l'Office au cours de l'hiver 2006 auprès d'associations de consommateurs, de commerçants et d'universitaires spécialisés dans le droit de la consommation à l'intérieur du processus de modernisation des lois auxquelles il est assujetti.

Entre autres choses, la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances* a :

à l'égard de la *Loi sur la protection du consommateur*

- introduit un régime de protection particulier au sujet des contrats conclus à distance (par Internet, au téléphone, par catalogue, etc.) ;
- interdit les clauses d'arbitrage obligatoire dans un contrat ;
- élargi la liste des appareils domestiques assujettis aux règles relatives à leur réparation afin d'y ajouter ceux qui sont maintenant d'usage courant dans la plupart des foyers (four à micro-ondes, ordinateur, appareil audio ou vidéo, etc.) ;
- supprimé les dispositions relatives aux règles de la prescription, de façon à permettre l'application de celles prévues en cette matière dans le Code civil du Québec, qui sont plus avantageuses pour le consommateur.

à l'égard de la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*

- élargi la liste des personnes de l'entourage du débiteur avec lesquelles il est interdit de communiquer ;
- ajouté certaines restrictions auxquelles sont assujetties les communications avec le débiteur ou d'autres personnes dans le but de recouvrer une créance ;
- prolongé à deux ans le délai de prescription pour les poursuites pénales.

Ces modifications constituent une première étape dans la révision de la législation en matière de protection des consommateurs. Au cours des prochains mois, les travaux d'analyse et les consultations se poursuivront afin de déterminer les questions qui devront faire l'objet d'un examen plus approfondi et de formuler au ministre les recommandations de modifications législatives.

Par ailleurs, les modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* touchant les contrats à distance ont rendu nécessaires certains ajustements du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur. L'Office a entrepris les travaux en vue de modifier ce règlement dont l'adoption est prévue au plus tard le 15 décembre 2007.

Un projet de règlement modifiant le Règlement sur les agents de voyages a été prépublié dans la Gazette officielle, en août 2005, en prévoyant, sous certaines conditions, des exemptions relatives à l'obligation de contribuer au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, et ce, à l'égard des clients d'affaires, d'une représentation ou d'une organisation internationale. Au cours de l'exercice 2006-2007, ces commentaires ont été analysés par l'Office et ont fait l'objet de recommandations au ministre.

Axe 5

Développement et planification de la main-d'œuvre

L'Office est préoccupé par le vieillissement de son effectif et par les nombreux départs à la retraite prévus au cours des prochaines années. Douze personnes sont parties à la retraite durant les trois dernières années. Les quatre personnes qui ont quitté pour la retraite en 2006-2007 avaient accumulé, en moyenne, 22 années de services à l'Office. Près du tiers du personnel régulier de l'Office sera admissible à la retraite d'ici mars 2011, alors que 54 % de son effectif régulier est âgé de plus de 50 ans.

L'Office a donc jugé prioritaire d'établir une stratégie pour rajeunir son effectif, assurer la formation des nouveaux employés et le transfert de connaissances à leur intention, et accroître la présence des divers groupes de la société au sein de son personnel.

Objectif 5.1 Assurer le renouvellement et le redéploiement du personnel afin de maintenir la capacité d'intervention et l'expertise de l'Office.

Cible 5.1.1 L'Office renouvelle et redéploie son personnel selon le Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre 2005-2008.

— Renouvellement du personnel

À l'instar des autres ministères et organismes, l'Office contribue à la réduction de la taille de l'État en respectant un taux de remplacement de 60 % des départs à la retraite, lequel lui a été fixé par le Secrétariat du Conseil du trésor. À la suite du départ à la retraite, en 2006-2007, de quatre personnes, l'Office a recruté deux personnes à titre d'employés réguliers. Les deux personnes embauchées avaient moins de 35 ans.

En octobre 2005, les membres de son personnel âgés de plus de 50 ans représentaient 49 % de l'effectif de l'Office, alors que la moyenne de la fonction publique était de 42 %. À cette même date, les personnes de moins de 35 ans ne comptaient que pour 7 % de l'effectif de l'Office, comparativement à 15 % dans l'ensemble de la fonction publique. Au cours de l'année 2006-2007, huit jeunes de moins de 35 ans ont été embauchés à titre régulier ou occasionnel. Au 31 mars 2007, l'Office comptait 12 personnes de moins de 35 ans au sein de son effectif régulier et occasionnel (11 %).

— Redéploiement du personnel

Adopté en 2005-2006, le Plan pluriannuel de la main-d'œuvre 2005-2008 prévoyait quelques mesures de redéploiement du personnel pour l'année 2006-2007.

Mesures de redéploiement prévues et réalisées en 2006-2007

Mesures prévues	Mesures réalisées
Transfert de deux postes (enquêteur et juriste) de Québec vers Montréal afin d'accroître la surveillance des marchés dans la métropole.	Le poste de juriste a été transféré et comblé. Le poste d'enquêteur n'a pas été transféré, car il n'a pas été libéré.
Embauche d'une personne spécialisée en gestion documentaire afin de se conformer à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, à la suite d'un départ à la retraite d'un agent de bureau aux Services administratifs.	L'Office prévoit procéder à cette embauche en 2007-2008.
Abolition d'un poste d'agent de protection du consommateur au bureau régional de Saint-Jérôme.	Le poste n'a pas été aboli car une agente de protection du consommateur a été affectée de Montréal à Saint-Jérôme.

Sommaire de la Déclaration de services aux citoyens

La présente section décrit sommairement les engagements de l'Office en ce qui concerne la qualité de sa prestation de services ainsi que les résultats obtenus en 2006-2007. Plus de détails sont donnés dans la section portant sur les résultats.

Les 19 engagements pour un meilleur service aux citoyens

		Indicateur	Résultat
Engagement 1	Rendre le site Internet de l'Office disponible en tout temps.	Taux d'heures de disponibilité du site Internet	100 %
Engagement 2	Offrir au public un service au comptoir les lundi, mardi, mercredi et vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Le jeudi, offrir au public un service au comptoir de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.	Taux d'heures d'ouverture pour l'ensemble des bureaux régionaux	93 %
Engagement 3	Rendre les bureaux de l'Office accessibles, sur le plan physique, aux personnes qui ont des incapacités. S'assurer, en même temps, que son personnel emploie un langage clair et qu'il tienne compte, dans ses communications, des incapacités des personnes handicapées.	Aucune plainte déposée par les personnes handicapées en ce qui concerne l'accessibilité, sur le plan physique, des bureaux ou la clarté du langage et des communications de l'Office	
Engagement 4	Offrir un service personnalisé de réponse téléphonique ininterrompue, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.	Taux d'heures d'accessibilité au service téléphonique	100 %
Engagement 5	Répondre aux appels téléphoniques des consommateurs dans un délai de deux minutes trente secondes.	Taux d'appels téléphoniques ayant obtenu une réponse dans un délai de deux minutes trente secondes	71 %
Engagement 6	Assurer en tout temps le fonctionnement d'un système téléphonique de réponses vocales interactives	Taux d'heures d'accessibilité à un des systèmes téléphoniques de réponses vocales interactives	99,8 %
Engagement 7	Expédier, dans un délai de trois jours ouvrables suivant leur réception, une réponse personnalisée aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Internet.	Taux de réponses aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Internet, envoyées dans les trois jours ouvrables	96 %
Engagement 8	Évaluer, systématiquement, la qualité des renseignements fournis à la clientèle par le personnel de l'Office.	Une évaluation annuelle de la qualité des renseignements n'a pu être faite	
Engagement 9	Amorcer l'analyse du dossier de plainte à l'endroit d'un commerçant et expédier un accusé de réception au consommateur dans un délai de deux jours ouvrables de la réception d'une plainte écrite dûment déposée.	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai de deux jours ouvrables	97 %
Engagement 10	Traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables.	Taux de plaintes traitées dans un délai de trente jours ouvrables	86 %

La Déclaration de services aux citoyens de l'Office comprend 19 engagements concernant la qualité des services.

Site Internet

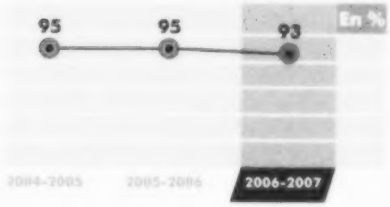
Engagement 1 Le site Internet de l'Office a été disponible en tout temps.

Résultat 2006-2007 Il est estimé que le site Internet a été disponible 100 % du temps. L'Office avait obtenu les mêmes résultats en 2004-2005 et en 2005-2006.

Bureaux régionaux

Engagement 2 Offrir au public un service au comptoir les lundi, mardi, mercredi et vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Le jeudi, offrir au public un service au comptoir de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Accessibilité des bureaux régionaux durant les heures d'ouverture



Résultat 2006-2007 Le service au comptoir a été offert durant les heures d'ouverture dans une proportion de 93 %.

Dans les bureaux régionaux de Sept-Îles, Gaspé et Rimouski, un seul employé assure la présence au comptoir. Lorsque ces employés sont absents, les bureaux sont fermés.

Engagement 3 Rendre les bureaux de l'Office accessibles, sur le plan physique, aux personnes qui ont des incapacités. S'assurer, en même temps, que son personnel emploie un langage clair et qu'il tienne compte, dans ses communications, des incapacités des personnes handicapées.

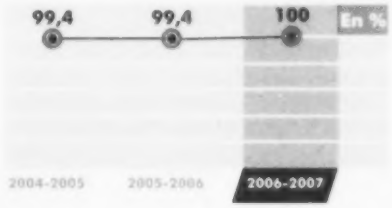
Résultat 2006-2007 L'indicateur de cet engagement était la présence ou l'absence de plaintes à propos de l'accessibilité des bureaux régionaux ou du manque de clarté dans les communications de l'Office. Aucune plainte à ce sujet n'a été reçue.

		Indicateur	Résultat
Engagement 11	Délivrer le permis approprié, dans un délai de 12 jours ouvrables, à tout commerçant en règle qui respecte les exigences et la procédure de demande.	Taux de permis délivrés dans les douze jours ouvrables	87 %
Engagement 12	Indemniser les consommateurs dans un délai de huit mois suivant la réception d'un dossier de réclamation qui respecte les exigences et la procédure de demande.	Taux de consommateurs indemnisés dans un délai de huit mois suivant la réception du dossier de réclamation	98 %
Engagement 13	Traiter les plaintes et les commentaires au sujet d'une prestation de service ou de la manière dont l'Office exerce son mandat dans un délai de 15 jours ouvrables.	Nombre de plaintes traitées	76 %
Engagement 14	Assurer le suivi des plaintes et des commentaires au sujet d'une prestation de service ou de la manière dont l'Office exerce son mandat et rechercher des solutions durables aux problèmes soulevés	Taux des dossiers suivis d'une action de l'Office	49 %
Engagement 15	Présenter, dans son rapport annuel, une analyse des plaintes et des commentaires reçus ainsi que des suites qui y furent données.	Une analyse des plaintes et des commentaires reçus est présentée à la page 24	
Engagement 16	Mesurer périodiquement le degré de satisfaction de la clientèle au sujet de la qualité des services offerts et de la pertinence de son offre de services. Aussi, consulter le personnel en service direct, en ce qui a trait aux améliorations pouvant être apportées à son offre de services.	Un sondage auprès de la clientèle a été fait Une consultation auprès du personnel a été effectuée	
Engagement 17	Élaborer et mettre en œuvre un plan d'amélioration des services, et en rendre compte, dans son rapport annuel de gestion, des progrès accomplis.	Les engagements et les résultats du plan d'amélioration des services sont présentés à la page 25	
Engagement 18	Traiter les demandes d'accès à l'information dans le délai prescrit par la loi (20 jours ouvrables)	Taux des demandes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables	90 %
Engagement 19	Publier, dans son site Internet un rapport trimestriel portant sur l'atteinte des engagements énoncés dans sa déclaration de services.	Rapport trimestriel publié à l'adresse suivante : http://www.opc.gouv.qc.ca/presentation/declaration_service.asp	

Téléphone

Engagement 1 Offrir un service personnalisé de réponse téléphonique ininterrompue, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

Accessibilité du service téléphonique durant les heures d'ouverture



Un service personnalisé a été offert durant les heures d'ouverture dans une proportion de 100 %.

Engagement 5 Répondre aux appels téléphoniques des consommateurs dans un délai de deux minutes trente secondes. (Nouvel engagement)

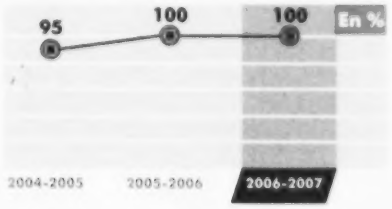
71 % des appels ont été traités dans le délai prévu.

Un sondage a été effectué en 2005 par la firme SOM auprès de 601 clients de l'Office. Ces derniers ont affirmé qu'ils préféraient obtenir les différents services de l'Office par la voie du téléphone. La proportion variait de 61 % à 77 % selon les services.

En dépit des gains de productivité obtenus avec la mise en place du nouveau système téléphonique et le réaménagement des horaires des agents de protection du consommateur, cet objectif n'a pas été atteint en 2006-2007. En 2007-2008, l'Office poursuivra ses efforts en vue d'abaisser le délai de réponse aux appels téléphoniques. Cependant, avec la quantité de ressources actuelles disponibles, cette cible pourra difficilement être atteinte.

Engagement 6 Assurer en tout temps le fonctionnement d'un système téléphonique de réponses vocales interactives.

Accessibilité du système téléphonique de réponses vocales interactives

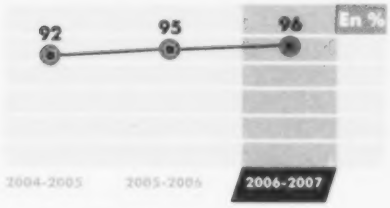


Le système téléphonique de réponses vocales interactives a été en service 100 % du temps.

Demandes de renseignements et de soutien

Engagement 7 Expédier, dans un délai de trois jours ouvrables suivant leur réception, une réponse personnalisée aux demandes de renseignements et de soutien reçues par la poste, par télécopieur ou par l'entremise du site Internet.

Le % des réponses expédiées dans le délai prévu (3 jours)



Une réponse personnalisée a été expédiée dans le délai prévu dans 96 % des cas.

Engagement 8 Évaluer, systématiquement, la qualité des renseignements fournis à la clientèle par le personnel de l'Office.

La qualité des renseignements n'a pu être évaluée systématiquement.

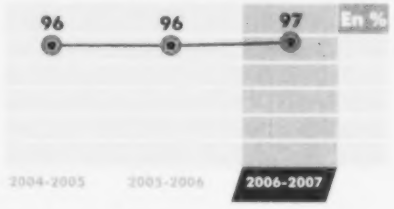
En 2006-2007, l'Office s'est concentré sur la mise en place et l'utilisation optimale du centre d'appels. L'Office a également misé sur la formation des agents de protection du consommateur pour accroître la qualité des renseignements fournis. Par exemple, les agents ont reçu une formation en éthique adaptée à leur travail de même qu'une formation sur les changements législatifs survenus au cours de l'exercice 2006-2007.

En 2007-2008, l'Office prévoit mettre l'accent sur la qualité et la fiabilité des renseignements fournis à la clientèle, notamment par l'évaluation des services rendus par les agents de protection du consommateur.

Plaintes envers un commerçant

Engagement 9 Amorcer l'analyse du dossier de plainte à l'endroit d'un commerçant et expédier un accusé de réception au consommateur dans un délai de deux jours ouvrables de la réception d'une plainte écrite dûment déposée.

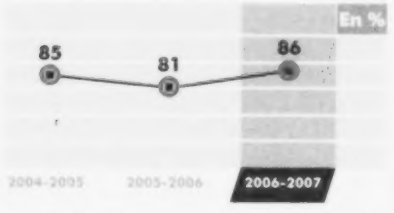
Le % des accusés de réception expédiés dans le délai prévu (deux jours)



L'analyse du dossier a été amorcée et un accusé de réception a été expédié dans le délai prévu dans 97 % des cas.

Engagement 10 Traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables.

Le % des plaintes traitées dans le délai prévu (30 jours)



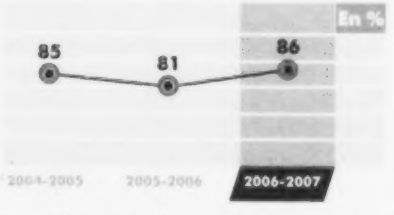
Les plaintes ont été traitées dans le délai prévu dans 86 % des cas.

Le délai moyen pour le traitement d'une plainte de la part d'un consommateur est de 15 jours.

Demandes de permis

Engagement 11 Délivrer le permis approprié, dans un délai de 12 jours ouvrables, à tout commerçant en règle qui respecte les exigences et la procédure de demande.

Le % des permis délivrés dans le délai prévu (12 jours)



Les permis ont été délivrés dans le délai prévu dans 87 % des cas.

L'amélioration des outils de gestion utilisés pour la délivrance des permis explique, en grande partie, la réduction du délai de traitement.

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

En 2006-2007, le Vérificateur général du Québec n'a pas formulé de recommandations à l'Office. En 2002, le Vérificateur général avait fait une étude d'optimisation des ressources de l'Office qui avait conduit à la formulation de 27 recommandations. Lors de son suivi en 2005-2006, il a jugé que l'Office avait réalisé des progrès satisfaisants ou complètement appliqué 24 recommandations, soit 85 % d'entre elles. En 2006-2007, l'Office a poursuivi ses efforts pour se conformer aux quatre recommandations pour lesquelles des progrès insatisfaisants avaient été accomplis.

- Poursuite de la mise en œuvre du programme de surveillance statutaire visant à identifier les commerçants exerçant leurs activités sans être titulaire d'un permis dans les secteurs des agences de recouvrement, des agents de voyages, des studios de santé et du commerce itinérant (rénovation de toitures et revêtement extérieur).
- Élaboration du coût de revient des activités liées aux permis. Il a été établi que le coût moyen d'une demande de permis est de 586 $. Ce coût tient compte des activités de vérification et de surveillance effectuées dans les secteurs où l'Office délivre des permis. L'Office facture en moyenne 567 $ aux commerçants.
- Développement et utilisation régulière, par le comité de gestion et le conseil d'administration, d'un tableau de bord de gestion intégré.
- Mise en œuvre d'une démarche d'évaluation visant à apprécier l'efficacité de la conciliation. L'évaluation se terminera en 2007-2008.

Allégements réglementaire et administratif

À l'automne 2005, le gouvernement a établi que l'Office, comme 17 autres ministères et organismes, devait réduire de 20 % les coûts associés aux formalités administratives imposées aux entreprises pour la période allant de 2005 à 2010. Pour la période visée, l'Office s'est engagé à entreprendre une réforme des lois et des règlements appliqués sous sa responsabilité, de même qu'à adopter des mesures administratives permettant de diminuer les formalités imposées aux entreprises en matière de permis, de cautionnements et d'exemptions. En 2006-2007, la principale mesure entreprise par l'Office en vue d'alléger le fardeau des commerçants découle de l'adoption, le 14 décembre 2006, de la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances*. L'obligation de fournir un cautionnement pour le commerçant qui entend conclure des contrats a distance avec les consommateurs québécois a été éliminée. Cette protection financière est remplacée, dans certains cas et à certaines conditions, par l'instauration d'un recours permettant au consommateur d'être remboursé par l'intermédiaire de l'émetteur de la carte de crédit utilisée pour faire la transaction (rétrofacturation). Ces nouvelles règles entreront en vigueur au plus tard le 15 décembre 2007.

Demandes d'indemnisation

Engagement 12 Indemniser les consommateurs dans un délai de huit mois suivant la réception d'un dossier de réclamation qui respecte les exigences et la procédure de demande. (Nouvel engagement)

98 % des consommateurs ont été indemnisés dans le délai prévu.

L'indemnisation des consommateurs à partir du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage peut débuter seulement après l'échéance de six mois prévue dans le règlement (article 43.4).

Plaintes envers l'Office

Engagement 13 Traiter les plaintes et les commentaires au sujet d'une prestation de services ou de la manière dont l'Office exerce son mandat, dans un délai de 15 jours ouvrables. (Nouvel engagement)

77 % des plaintes ont été traitées dans le délai prévu.

Engagement 14 Assurer le suivi des plaintes et des commentaires au sujet d'une prestation de services ou de la manière dont l'Office exerce son mandat et rechercher des solutions durables aux problèmes soulevés. (Nouvel engagement)

Tous les dossiers de plainte acheminés à l'Office ont fait l'objet d'un suivi. 49 % des dossiers ont été suivis d'une action de l'Office.

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

L'Office accorde une attention soutenue aux règles qui touchent à la confidentialité des renseignements personnels et à leur accès, que ce soit pour les renseignements à propos de son personnel, pour ceux de sa clientèle ou pour ceux obtenus au cours des activités de surveillance. Les droits d'accès aux fichiers informatiques sont accordés de façon rigoureuse et révisés une fois l'an au moins, en particulier dans le système des commerçants (SYSCOM) et dans celui des permis (SYSPER). L'Office rend compte de ses activités en matière de sécurité dans le bilan annuel transmis au Secrétariat du Conseil du trésor. Aucune violation et aucun incident en ce qui concerne la confidentialité n'ont été constatés durant l'année.

En 2006-2007, l'Office a traité 29 demandes d'accès à l'information conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ainsi que deux demandes d'organismes publics. Deux demandes refusées ont fait l'objet d'un recours devant la Commission d'accès à l'information. En 2005-2006, 31 demandes d'accès avaient été reçues.

Demandes d'information adressées à l'Office en 2006-2007

OBJET	Total	Demandes acceptées	Demandes refusées	Demandes de recours à la Commission d'accès à l'information
Demandes de consommateurs relatives à leur dossier de plainte	7	7	0	—
Demandes de commerçants relatives à des dossiers de plainte à leur sujet	11	11	0	—
Demandes de documents relatifs à l'application des lois sous la responsabilité de l'Office	5	3	2	—
Demandes de documents relatifs aux conditions de travail	5	3	2	2
Autres	1	0	1	—
TOTAL	29	24	5	2

Engagement 15 Présenter, dans son rapport annuel, une analyse des plaintes et des commentaires reçus ainsi que des suites qui y furent données.

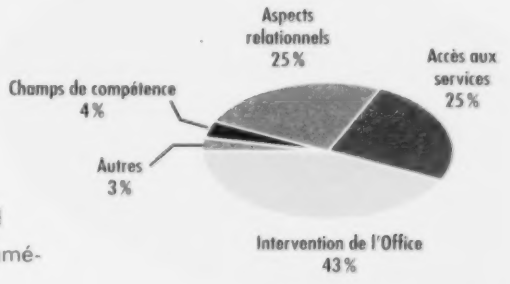
Le rapport annuel présente une synthèse des plaintes et des commentaires reçus en 2006-2007.

En avril 2006, l'Office a mis sur pied un Bureau de la qualité des services en même temps qu'était mise en vigueur une nouvelle politique de traitement des plaintes. Durant l'année, le Bureau a traité 56 plaintes et 13 commentaires critiques venant de citoyens durant l'année, pour un total de 69 dossiers. De plus, deux plaintes ont été traitées par le président de l'Office.

Les plaintes et les commentaires reçus portaient principalement sur les services directs offerts par l'Office, par exemple les renseignements et le soutien (20 %), le site Internet (12 %), l'information générale diffusée par l'Office (11 %), le traitement des plaintes à l'égard d'un commerçant (10 %), le système téléphonique (9 %) et la section du site Internet « Profil du commerçant » (9 %).

La principale source d'insatisfaction des citoyens qui ont déposé une plainte ou un commentaire concernait les interventions ou les façons de faire de l'Office (43 %). L'accès aux services (25 %) et les aspects relationnels du service rendu (25 %) sont les deux autres principales sources d'insatisfaction.

Source principale d'insatisfaction envers l'Office (total = 69)



Toutes les plaintes ainsi que les commentaires acheminés à l'Office ont été systématiquement considérés et traités.

Les plaintes de courtoisie déposées, classées dans la catégorie *aspect relationnel*, ont toutes été suivies d'une action. Dans la plupart des cas, un supérieur rencontrait le membre du personnel touché par la plainte pour évaluer s'il y avait lieu d'améliorer certains aspects du service.

Certaines plaintes portaient sur des aspects pour lesquels l'Office exerce peu de contrôle, par exemple son champ de compétences et ses pouvoirs. Par ailleurs, quelques plaintes ont été réglées par la mise en place d'une action *ad hoc* répondant à la demande du client. D'autres plaintes et commentaires ont incité l'Office à apporter des modifications à ses procédures ou à ses systèmes, ou encore ont influé sur la mise en priorité de projets d'importance. Par exemple, des plaintes et des commentaires se rapportaient au site Internet de l'Office ; la refonte de ce site est prévue au cours de l'année 2007-2008.

Égalité en emploi des groupes cibles

En vertu de la *Loi sur l'administration publique*, l'Office doit mettre en œuvre des mesures d'accès à l'égalité en emploi en vue de hausser la représentation des groupes cibles dans son effectif. Ces mesures touchent quatre groupes distincts : les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones et les personnes handicapées.

Plus précisément, il existe trois cibles gouvernementales en ce qui concerne l'intégration des groupes cibles :

Indicateur	Cible gouvernementale	Résultat de l'Office en 2006-2007
Taux d'embauche des groupes cibles par rapport au nombre total de personnes embauchées (personnel régulier, occasionnel, stagiaire et étudiant)	25 %	21 %
Représentation des communautés culturelles au sein de l'effectif régulier	9 %	5 %
Représentation des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier	2 %	1 %

- À l'Office, 9 % du personnel régulier fait partie de l'un ou l'autre des groupes cibles suivants : communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées.

- En 2006-2007, l'Office n'atteint aucune des trois cibles gouvernementales fixées en matière d'accès à l'égalité en emploi des groupes cibles. Une planification triennale de recrutement a été convenue entre l'Office et le Secrétariat du Conseil du trésor en matière de recrutement d'employés appartenant à des groupes cibles. En vertu de cette planification, l'Office dépassera l'objectif gouvernemental de recrutement de ces groupes cibles pour la période allant de 2005-2006 à 2007-2008, en réalisant 30 % de ses recrutements auprès de membres venant de groupes cibles.

- Parmi les 33 personnes embauchées en 2006-2007, six étaient issues d'une communauté culturelle. Toutefois, quatre d'entre elles ont été embauchées à titre occasionnel et deux à titre de stagiaire, ce qui n'a pas permis d'accroître la représentativité de ce groupe cible au sein de l'effectif régulier.

Politique linguistique

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique, en novembre 1998, l'Office a adopté une politique linguistique. En mai 2005, une nouvelle version de la politique linguistique a été approuvée par le comité de gestion.

Éthique et déontologie

Le Code d'éthique et de déontologie de l'Office a été adopté en novembre 1998 et s'applique au président de l'Office et aux membres du conseil d'administration. Il peut être consulté à l'adresse Internet suivante : http://www.opc.gouv.qc.ca/presentation/Code_ethique_deontologie.pdf. Dans la résolution d'un dilemme de nature éthique, le personnel de l'Office doit, quant à lui, se reporter à la Déclaration de valeurs de la fonction publique québécoise qui peut être consultée à l'adresse suivante : http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/ress_humaine/declaration_valeurs.pdf et au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique, qui peut être consulté à l'adresse suivante : http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/ress_humaine/regl_ethique.pdf.

Consultation de la clientèle et du personnel de l'Office

Engagement 16 Mesurer périodiquement le degré de satisfaction de la clientèle au sujet de la qualité des services offerts et de la pertinence de son offre de service. Aussi, consulter le personnel en service direct, en ce qui a trait aux améliorations pouvant être apportées à son offre de service.

Résultat 2006-2007 **La clientèle des services téléphoniques et le personnel en service direct de l'Office ont été consultés.**

La clientèle de l'Office a été consultée aux mois de mars et d'avril 2007. Les résultats préliminaires du sondage de *Léger Marketing* révèlent que les clients des services téléphoniques de l'Office se disent, dans l'ensemble, très satisfaits du service qu'ils ont reçu. Les 491 clients ayant répondu à ce sondage évaluent à 8,6, sur une échelle de 0 à 10, leur degré de satisfaction globale. Malheureusement, ce résultat ne peut être comparé aux sondages des années précédentes, puisque les échelles de cote, de même que les questions, ont été modifiées.

La consultation du personnel de l'Office en novembre 2006, à laquelle 55 membres du personnel ont participé, a permis de dégager plusieurs propositions pour améliorer la prestation de services aux citoyens. L'élargissement de la gamme des services offerts en ligne, l'augmentation du personnel travaillant à l'exploitation des services, ainsi qu'une plus étroite collaboration avec d'autres ministères et organismes sont quelques-unes des mesures suggérées par le personnel. Ces propositions ont contribué à mettre en priorité le projet de refonte du site Internet de l'Office en 2007-2008.

Engagement 17 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'amélioration des services et rendre compte, dans son rapport annuel de gestion, des progrès accomplis.

Résultat 2006-2007 **Le plan d'amélioration des services de l'année 2006-2007 porte sur quatre engagements de la Déclaration de services aux citoyens.**

Dans son Plan d'amélioration des services 2006-2007, l'Office s'engage à déployer des efforts, de façon prioritaire, pour assurer le respect adéquat des quatre nouveaux engagements qu'il a pris le 1er avril 2006. Les engagements portent sur le délai de réponse aux appels des consommateurs (engagement 5), sur le délai de traitement des demandes d'indemnisation (engagement 12) ainsi que sur les activités de traitement des plaintes et des commentaires au sujet d'une prestation de services de l'Office (engagements 13 et 14).

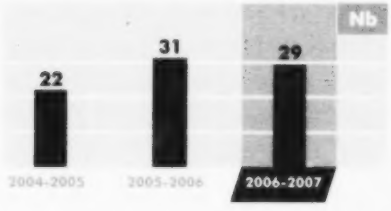
La mise en service du centre d'appels, conjuguée au réaménagement des horaires et des processus de travail des agents de protection du consommateur, a permis une prise en charge plus rapide des appels des consommateurs.

La mise en place d'une procédure rigoureuse de traitement des plaintes envers l'Office permet de repérer les améliorations prioritaires pour intégrer davantage les attentes des citoyens dans la prestation de services.

Demandes d'accès à l'information

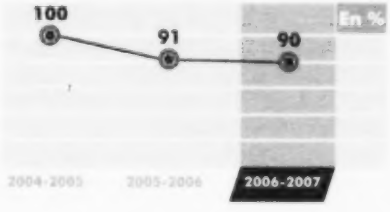
Engagement 18 Traiter les demandes d'accès à l'information dans le délai prescrit par la loi.

Demandes d'accès à l'information reçues



Les demandes d'information ont été traitées dans le délai prévu dans 90 % des cas.

Le % des demandes traitées dans le délai prévu



Vingt-neuf demandes ont été traitées dans les délais prescrits par la loi, soit 20 jours ouvrables. Par ailleurs, une demande n'a pas reçu de réponse et deux ont reçu des réponses tardives avec l'assentiment des requérants.

Reddition de comptes de la Déclaration de services aux citoyens

Engagement 19 Publier, dans son site Internet, un rapport trimestriel portant sur l'atteinte des engagements énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Chaque trimestre, un rapport a été publié dans le site Internet.

Annexes

« L'intégration, en début d'année, de la téléphonie numérique au réseau de l'Office nous a demandé beaucoup de travail. Déjà, après un an, les avantages pour les consommateurs voulant nous joindre par téléphone sont considérables. »

Des membres du Service des ressources informationnelles

I Lois sous la responsabilité de l'Office 43
II Organigramme de l'Office au 31 mars 2007 45
III Statistiques – Enquêtes, interventions juridiques et amendes par secteur 47
IV Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes 49
V Statistiques – Activités de communication et d'éducation 51
VI Statistiques – Conciliations et indemnisations 53
VII Effectif de l'Office au 31 mars 2007 55
VIII Reddition de comptes en matière d'accès à l'égalité en emploi 57
IX États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages 61
X États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages 69

Faits saillants de 2006-2007

Réalisation de 285 interventions juridiques

1 587 conciliations entreprises, dont près de la moitié réussie

Plus de 1,2 million de dollars d'amendes imposées

1 050 activités médiatiques

23 437 téléchargements de matériel éducatif

Ressources de l'Office

CHAPITRE 2

Des membres du Service des permis

« Nous nous assurons, au Service des permis, que les 2 974 commerçants titulaires d'un permis délivré par l'Office respectent les conditions qui y sont liées. Notre équipe veille également à la bonne gestion des sommes destinées à la protection financière des consommateurs, soit 71 millions de dollars provenant des cautionnements individuels des commerçants. Nous gérons également un actif de près de 23 millions de dollars provenant du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. »

Personnel de l'Office 28
Ressources financières 31
Répartition des ressources de l'Office entre les principaux mandats 33
Évolution des ressources de l'Office entre 1996-1997 et 2006-2007 34

Faits saillants de 2006-2007

- En 2006-2007, l'Office a utilisé
  - 100 équivalents temps complet (ETC)
  - Dépenses réelles de près de 7,5 millions de dollars en 2006-2007
  - Des ressources financières de l'Office :

43 % sont utilisées pour le mandat de surveillance

28 % sont consacrées au mandat d'information et d'éducation

19 % sont consacrées à d'autres mandats

10 % sont allouées au mandat de concertation

Personnel de l'Office

Au 31 mars 2007, 107 personnes travaillaient à l'Office. De ce nombre, 88 % faisaient partie du personnel régulier et 12 %, du personnel occasionnel. Plus du tiers du personnel de l'Office est composé d'agents de protection du consommateur chargés de répondre aux demandes de renseignements et de soutien des consommateurs ainsi que de traiter les plaintes à l'égard de commerçants. Tout comme les autres ministères et organismes, l'Office doit respecter les cibles fixées par le Secrétariat du Conseil du trésor quant à son effectif. Pour 2006-2007, la cible de l'effectif à utiliser par l'Office était de 103 équivalents temps complet (ETC). L'annexe VII présente un tableau détaillé de l'effectif de l'Office.

Répartition géographique de l'effectif à utiliser (103 ETC)

Bureaux régionaux	Personnel (en ETC)
Montréal	15
Québec	6
Saguenay	4
Trois-Rivières	4
Sherbrooke	3
Gatineau	3
Saint-Jérôme	3
Rouyn-Noranda	2
Sept-Îles	1
Rimouski	1
Gaspé	1
TOTAL	**43**
Bureaux administratifs	
Québec	38
Montréal	22
TOTAL	**60**
TOTAL GLOBAL	**103**

En 2006-2007, l'Office était autorisé à utiliser 103 ETC. Or, 100 ETC ont été réellement utilisés :

- un gel de 220 000 $ dans la catégorie de la rémunération a été effectué en septembre 2006 pour donner suite à la demande du Secrétariat du Conseil du trésor ;
- le Secrétariat du Conseil du trésor a décrété un gel du recrutement en ce qui a trait à des emplois réguliers et occasionnels pour la période allant du 24 octobre 2006 au 31 mars 2007.

Lois sous la responsabilité de l'Office

La présente annexe décrit les lois dont l'application est confiée à l'Office de la protection du consommateur.

Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1)

Cette loi a pour objet de protéger la population québécoise dans de nombreux secteurs de consommation. Elle établit une garantie fondamentale sur tous les biens et services offerts aux consommateurs. Elle régit l'ensemble des contrats conclus entre ces derniers et les commerçants, et elle établit des régimes particuliers de protection pour les contrats conclus par le commerce itinérant, les contrats à crédit, la vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, la réparation d'automobiles, de motocyclettes et d'appareils domestiques, le louage de services à exécution successive, tel l'abonnement à un studio de santé et, enfin la location à long terme de biens.

Cette loi détermine des catégories de commerces dont l'exploitation nécessite l'obtention d'un permis. Elle interdit aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires certaines pratiques qui pourraient induire en erreur les consommateurs. Dans certaines circonstances, elle oblige les commerçants à déposer, dans des comptes en fidéicommis, les sommes d'argent perçues auprès des consommateurs. Enfin, en plus de prévoir des sanctions pénales pour le non-respect de la loi, elle précise les recours que les consommateurs peuvent exercer lorsque les commerçants, les fabricants ou les publicitaires y contreviennent.

Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., c. A-10)

Cette loi a pour objet, d'une part, d'assurer que les personnes qui travaillent dans ce domaine respectent les règles de conduite et, d'autre part, de protéger les consommateurs à l'occasion de la fermeture d'une agence. Les agents de voyages, détaillants ou grossistes, doivent être titulaires d'un permis et déposer en fiducie l'argent de leurs clients jusqu'à ce que les services soient payés au fournisseur. Ils ont également l'obligation de fournir un cautionnement individuel proportionnel à leur chiffre d'affaires. Les clients des agents de voyages détaillants du Québec sont tenus de contribuer au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages dont l'Office est responsable de la gestion.

Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., c. A-23.001)

Cette loi a pour objet principal d'assurer la protection des sommes versées par les acheteurs des arrangements préalables en intégrant la notion d'indexation au coût de la vie. Elle prévoit, notamment, l'obligation pour les directeurs de funérailles de déposer en fiducie 90 % du prix des biens et services qui seront fournis au moment du décès.

Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., c. R-2.2)

Cette loi établit des règles de conduite pour quiconque recouvre une créance. Elle fixe aussi des normes de comportement pour les personnes qui recouvrent une créance pour autrui. Ces dernières doivent être titulaires d'un permis de l'Office et verser un cautionnement qui sert à indemniser les personnes lésées par un manquement à la loi ou à payer des amendes.

Répartition du personnel par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	Personnes	Classe d'emploi	Personnes
Hors cadre	1	Président	1
Cadre juridique	1	Cadre juridique	1
Cadre	9	Cadre	9
		Avocat	8
		Analyste de l'informatique et des procédés administratifs	7
		Agent de recherche et de planification socioéconomique	6
Professionnel	31	Agent d'information	5
		Attaché d'administration	3
		Agent de gestion financière	1
		Conseiller en gestion des ressources humaines	1
		Agent de protection du consommateur	43
		Agent de secrétariat	7
Fonctionnaire	65	Enquêteur en matières frauduleuses	6
		Technicien en administration	5
		Technicien en informatique	3
		Agent de bureau	1
TOTAL	**107**		**107**

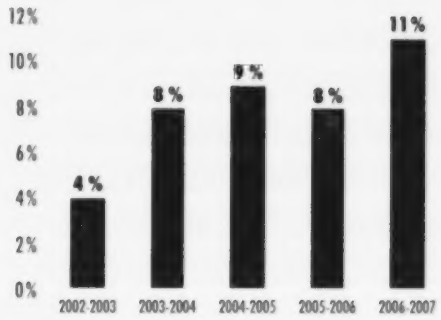
Note : Le tableau ci-dessus présente la répartition, par catégorie et par classe d'emploi, des personnes travaillant à l'Office au 31 mars 2007. À cette date, 107 personnes travaillaient à l'Office. Le tableau précédant celui-ci présentait la répartition du personnel en termes d'effectif à utiliser en 2006-2007, au nombre de 103.

Recrutement et renouvellement du personnel

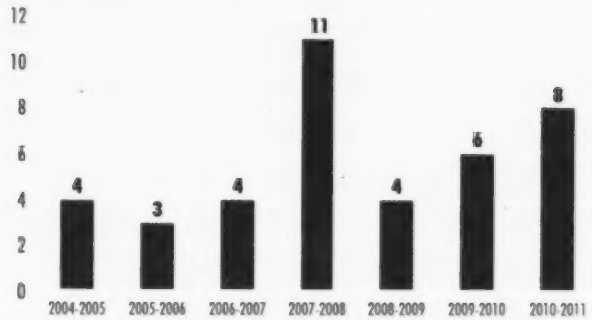
En 2006-2007, sur les 15 personnes embauchées à l'Office à titre régulier ou occasionnel, 8 avaient 35 ans ou moins. Cela représente un taux d'embauche des jeunes de 53 %.

Au 31 mars 2007, les personnes âgées de moins de 35 ans comptaient pour 11 % de l'effectif régulier et occasionnel alors que les personnes âgées de plus de 50 ans représentaient 50 % de l'effectif. Près du tiers du personnel régulier de l'Office sera admissible à la retraite d'ici mars 2011, ce qui représente 29 personnes sur un effectif régulier de 94 personnes au 31 mars 2007.

Représentation au sein de l'effectif du personnel régulier et occasionnel âgé de 35 ans ou moins

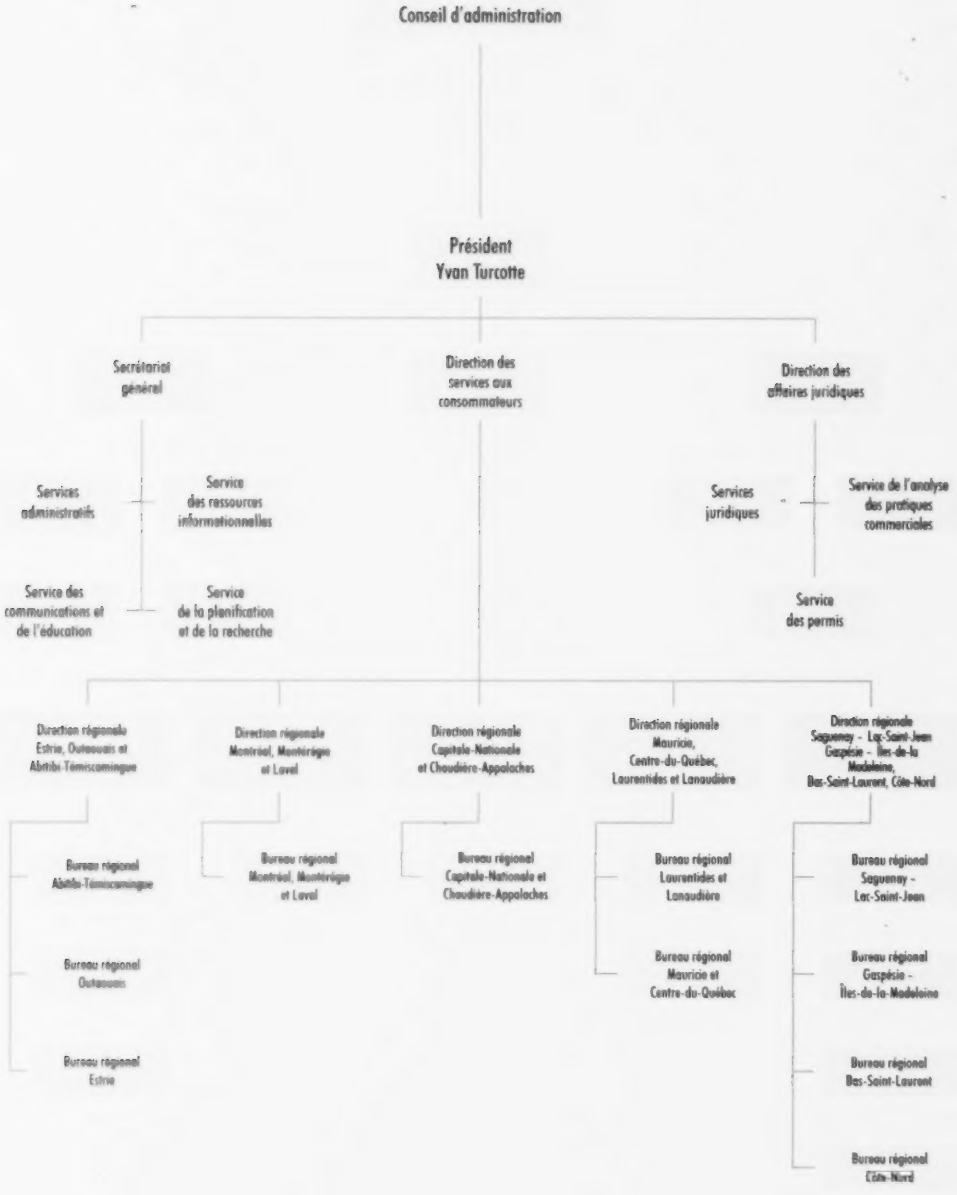


Départs à la retraite réels ou prévus entre 2004-2005 et 2010-2011



Le taux de roulement du personnel régulier a été de 7,4 % en 2006-2007. Cela signifie qu'il y a eu 7 personnes remplacées dans un poste régulier (excluant les affectations), alors que l'Office comptait 94 personnes employées à titre régulier au 31 mars 2007. Pour les trois années précédentes, le taux de roulement du personnel régulier avait été inférieur à 4 %.

Organigramme de l'Office au 31 mars 2007



Formation du personnel

En 2006-2007, l'Office a consacré 1,6 % de sa masse salariale pour le développement et la formation de son personnel alors que la cible gouvernementale est de 1 %. Les budgets de formation ont été utilisés majoritairement dans les trois domaines suivants : la consommation, l'apprentissage en emploi et l'éthique. Offerte sur les lieux de travail par un formateur externe, la formation en éthique a été suivie par 83 % du personnel. Au cours de l'année 2006-2007, chaque membre du personnel a bénéficié, en moyenne, de trois jours de formation, comparativement à deux en 2005-2006.

Ressources financières

En 2006-2007, les dépenses totales se sont élevées à près de 7,5 millions de dollars.

Budget et dépenses réelles 2006-2007

	2006-2007			2005-2006
CATÉGORIE	Budget [1]	Dépenses réelles	Dépenses réelles en %	Dépenses réelles
Rémunération	5 834 782 $	5 626 508 $	75 %	5 796 737 $
Fonctionnement	1 947 653	1 869 087	25 %	1 685 686
Total du budget de dépenses	**7 782 435**	**7 495 595**	**100 %**	**7 482 423**
Immobilisations (budget d'investissement)	44 265	44 265		27 600

1. Comprend les modifications budgétaires de 2006-2007, mais exclut la suspension du droit d'engager de 220 000 $.

N.B. : Les données inscrites dans les tableaux et qui se rapportent à l'année 2006-2007 n'ont pas fait l'objet d'une vérification de conformité avec celles inscrites dans les comptes publics.

- En 2006-2007, les dépenses totales de l'Office ont été similaires à celles de 2005-2006, avec une hausse de 0,2 % seulement.

- Les dépenses relatives à la rémunération ont diminué de 170 229 $ par rapport à celles de 2005-2006. Cette baisse s'explique, principalement, par des économies relatives au non-remplacement de personnes ayant quitté l'Office en raison d'une mutation ou du départ à la retraite, ainsi que par l'embauche de personnes plus jeunes qui n'étaient pas au maximum de leur échelle de traitement. Ces économies ont permis de combler l'augmentation salariale prévue dans les conventions collectives.

- La hausse des dépenses de fonctionnement de 183 401 $ résulte, en grande partie, de coûts relatifs à la mise en place du nouveau système téléphonique, à l'attribution de contrats de service (recherche, étude) et à l'achat de matériel informatique non capitalisable.

- Les investissements réels, totalisant 44 265 $, se rapportent au parc informatique.

Dépenses de fonctionnement

	2005-2006	2006-2007	Variation	
				en %
Loyers	652 001 $	585 395 $	66 606 $	- 10 %
Téléphonie, poste et messagerie	410 095	482 766	72 671	18 %
Contrats de service	223 884	259 559	35 675	16 %
Frais de déplacement	109 870	137 731	27 861	25 %
Fournitures et équipement	72 378	118 426	46 048	64 %
Entretien et réparation	61 011	102 630	41 619	68 %
Amortissement	80 384	62 534	17 850	- 22 %
Divers	76 063	120 046	43 983	58 %

- La baisse des coûts de loyers de 66 606 $ s'explique par la rétrocession d'espace des bureaux administratifs de Québec et de Montréal. Ces économies seront récurrentes.

- La hausse des dépenses liées à la téléphonie, à la poste et à la messagerie, de l'ordre de 72 671 $, est occasionnée notamment, par un envoi massif de « Lettres d'affaires » aux commerçants d'automobiles d'occasion pour les informer de la mise en vigueur du décret se rapportant à l'engagement volontaire ainsi qu'à des coûts non-récurrents relatifs à la mise en place, en 2005-2006, du nouveau système téléphonique.

- La hausse des coûts de fournitures et d'équipement de 46 048 $ s'explique par l'achat de fournitures et d'équipement informatiques.

- L'augmentation des dépenses d'entretien et de réparation résulte, notamment, des travaux qui ont dû être exécutés dans le contexte de la rétrocession d'espace ; toutefois, ces coûts ne sont pas récurrents.

Statistiques - Enquêtes, interventions juridiques et amendes par secteur

SECTEUR	Enquêtes			Interventions juridiques			Amendes	
	2005-2006	2006-2007		2005-2006	2006-2007		2005-2006	2006-2007
	Nombre	Nombre	Part du total	Nombre	Nombre	Part du total		
Agents de voyages	141	161	19 %	29	116	41 %	541 370 $	615 207 $
Arrangements préalables de services funéraires et de sépulture	22	17	2 %	8	9	3 %	47 075	40 670
Automobile	74	47	6 %	28	12	4 %	63 160	88 906
Commerce itinérant	28	381	45 %	20	31	11 %	69 275	150 055
Crédit	15	17	2 %	6	4	1 %	50 004	71 512
Exécution successive et studios de santé	41	48	6 %	32	14	5 %	120 351	82 981
Fiducie	1	—	—	—	—	—	1 644	0
Pratiques de commerce	198	79	9 %	84	57	20 %	176 380	22 903
Recouvrement de créances	17	59	7 %	17	15	5 %	7 020	62 707
Vente par correspondance	—	—	—	—	2	1 %	24 254	0
Autres	20	11	1 %	25	25	9 %	46 865	100 609
TOTAL	**557**	**820**		**249**	**285**		**1 147 398 $**	**1 235 550 $**

Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats

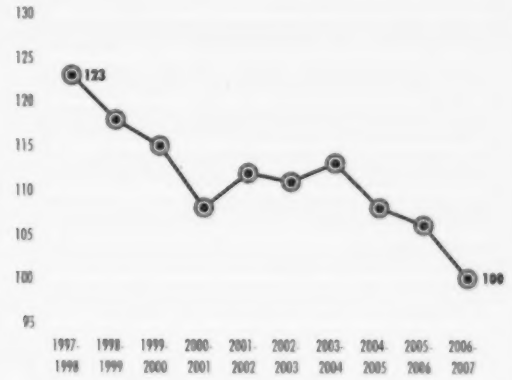
Pour la première fois, l'Office présente, dans son rapport annuel, une répartition sommaire de ses ressources financières entre ses principaux mandats et ses principales activités. Ce premier exercice est le résultat d'estimations de la part des gestionnaires de l'Office. Ainsi, ces derniers ont réparti les ressources humaines de leur unité entre les différentes activités. Quant à elles, les dépenses de fonctionnement ont été réparties proportionnellement.

Mandat	Ressources financières estimées		Activités	Ressources financières estimées	
	en %			en %	
Information et éducation	28 %	2 114 046 $	Communication et éducation	10 %	766 825 $
			Renseignements et soutien aux consommateurs	18 %	1 347 221
			Traitement des plaintes des consommateurs	20 %	1 491 954
Surveillance	43 %	3 226 173	Gestion des permis aux commerçants	5 %	379 704
			Activités de surveillance et interventions juridiques	18 %	1 354 515
Concertation	10 %	739 558	Concertation et révision législative	10 %	739 558
Indemnisation	3 %	228 062	Indemnisation des consommateurs	3 %	228 062
Soutien et gouverne	16 %	1 187 756	Soutien et gouverne	16 %	1 187 756
RESSOURCES FINANCIÈRES TOTALES				100 %	7 495 595 $

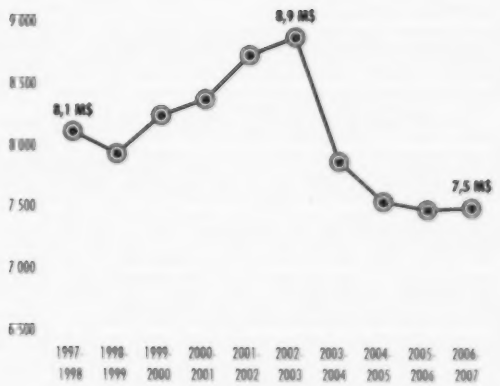
Évolution des ressources de l'Office entre 1996-1997 et 2006-2007

Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution des ressources humaines et financières de l'Office au cours des dix dernières années. Les ressources financières sont exprimées en dépenses réelles, tandis que les ressources humaines présentent l'effectif utilisé en équivalents temps complet.

L'effectif utilisé en équivalents temps complet, de 1997-1998 à 2006-2007



Les dépenses réelles, de 1997-1998 à 2006-2007



Exigences gouvernementales

CHAPITRE 3

Des membres des Services juridiques

« En 2006-2007, par la révision de la *Loi sur la protection du consommateur*, nous sommes fiers d'avoir accru la protection des consommateurs qui effectuent des achats à distance. »

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 36
Allégements réglementaire et administratif 36
Protection des renseignements personnels et accès à l'information 37
Égalité en emploi des groupes cibles 38
Politique linguistique 39
Éthique et déontologie 39

Faits saillants de 2006-2007

Adoption d'une mesure d'allégement réglementaire pour les commerçants concluant des contrats à distance qui ne compromet pas la protection des consommateurs Calcul du coût de revient d'une demande de permis (586 $) Développement d'un tableau de bord de gestion électronique Traitement de 29 demandes d'accès à l'information en 2006-2007

Statistiques - Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes

Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes par secteur de consommation

Catégorie	Domaines de renseignements	Demandes de renseignements	Part du total	Formulaires de plainte envoyés
Automobile	Achat d'une automobile neuve	5 826	2,3 %	290
	Achat d'une automobile d'occasion	21 812	8,8 %	1 324
	Réparation	6 981	2,8 %	824
	Biens et services relatifs à l'automobile	5 671	2,3 %	265
	Total catégorie 2006-2007	**40 290**	**16,2 %**	**2 703**
	Total catégorie 2005-2006	38 420	17,1 %	2 919
Habitation	Achat d'immeuble neuf	1 373	0,6 %	26
	Achat d'immeuble usagé	2 272	0,9 %	11
	Rénovation	5 825	2,3 %	592
	Location	1 022	0,4 %	9
	Énergie	5 895	2,4 %	807
	Biens et services liés à l'habitation	15 615	6,3 %	1 505
	Total catégorie 2006-2007	**32 002**	**12,9 %**	**2 950**
	Total catégorie 2005-2006	30 164	13,4 %	3 013
Mobilier	Meubles	9 262	3,7 %	1 183
	Achats d'électroménagers	5 811	2,3 %	818
	Réparations d'électroménagers	1 311	0,5 %	190
	Audiovisuel	4 688	1,9 %	667
	Ordinateurs	4 355	1,8 %	588
	Autres	2 205	0,9 %	178
	Total catégorie 2006-2007	**27 632**	**11,1 %**	**3 624**
	Total catégorie 2005-2006	24 044	10,7 %	3 510
Services financiers	Assurances générales et personnelles	1 887	0,8 %	22
	Garanties supplémentaires pour automobiles	527	0,2 %	31
	Location à long terme	5 520	2,2 %	347
	Recouvrement	6 829	2,8 %	799
	Crédit	7 951	3,2 %	515
	Autres	2 211	0,9 %	45
	Total catégorie 2006-2007	**24 925**	**10,0 %**	**1 759**
	Total catégorie 2005-2006	24 669	11,0 %	1 954
Services personnels	Agences (rencontres, placement)	350	0,1 %	37
	Enseignement général	4 699	1,9 %	568
	Services funéraires	706	0,3 %	706
	Services professionnels	3 200	1,3 %	70
	Tourisme et voyage	5 500	2,2 %	374
	Enseignement studios de santé	2 699	1,1 %	245
	Total catégorie 2006-2007	**17 154**	**6,9 %**	**1 311**
	Total catégorie 2005-2006	19 003	8,4 %	1 188

Bilan

Au 31 mars 2006

	31 mars 2006	31 mars 2005
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	1 350 859 $	1 873 820 $
Dépôt à terme (taux : 1,40 % en 2005)	—	1 700 000
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec – au coût	1 307 224	208 238
Revenus de placements à recevoir	53 139	24 182
Débiteurs (note 4)	2 860 830	2 365 180
Contributions complémentaires à recevoir	—	2 500
	5 572 052	6 173 920
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	10 905 459	2 684 771
Contributions de base remboursées d'avance	221 500	224 750
	16 699 011 $	9 083 441 $
PASSIF		
À court terme		
Réclamations et frais à payer	413 469 $	1 102 023 $
Intérêts courus sur la dette à long terme	62 137	608 630
Contributions de base à rembourser	—	12 250
	475 606	1 722 903
Dette à long terme (note 6)	4 800 000	6 000 000
Contribution de base (note 7)	4 526 534	4 833 406
	9 802 140	12 556 309
SURPLUS (DÉFICIT)	6 896 871	(3 472 868)
	16 699 011 $	9 083 441 $

Événement postérieur à la date du bilan (note 10)
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Yvan Turcotte
Le président de l'Office de la protection du consommateur

Catégorie	Domaines de renseignements	Demandes de renseignements	Part du total	Formulaires de plainte envoyés
Organismes et entreprises	Office de la protection du consommateur	4 978	2,0 %	0
	Autres organismes et ministères	4 995	2,0 %	16
	Profil du commerçant	17 970	7,2 %	0
	Occasion d'affaires et ventes à paliers multiples	1 125	0,5 %	23
	Autres	1 552	0,6 %	23
	Total catégorie 2006-2007	**30 620**	**12,3 %**	**62**
	Total catégorie 2005-2006	31 166	13,8 %	45
Biens personnels	Alimentation	1 640	0,7 %	211
	Médicaments, prothèses	616	0,2 %	63
	Publications	1 765	0,7 %	196
	Sports et loisirs	6 100	2,5 %	472
	Télécommunications	14 432	5,8 %	948
	Vêtements	4 372	1,8 %	257
	Autres	9 245	3,7 %	768
	Total catégorie 2006-2007	**38 170**	**15,4 %**	**2 915**
	Total catégorie 2005-2006	33 702	15,0 %	2 920
Indication des prix		4 311	1,9 %	464
	Total catégorie 2006-2007	**4 311**	**1,9 %**	**464**
	Total catégorie 2005-2006	3 902	1,7 %	504
Autres sujets	Commerce électronique	497	0,2 %	26
	Animaux	1 322	0,5 %	49
	Autres	13 323	5,4 %	144
	Total catégorie 2006-2007	**15 142**	**6,1 %**	**219**
	Total catégorie 2005-2006	6 163	2,7 %	208
Références	Gouvernementales	11 560	4,7 %	0
	Non gouvernementales	6 261	2,5 %	0
	Total catégorie 2006-2007	**17 821**	**7,2 %**	**0**
	Total catégorie 2005-2006	13 962	6,2 %	0
Total 2006-2007		**248 067**		**16 007**
Total 2005-2006		225 195		16 261
Variation de 2005-2006 à 2006-2007		+ 10,2 %		- 1,6 %

Notes complémentaires

31 mars 2006

1. Constitution, fonctions et financement

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages a été institué le 11 novembre 2004 par le *Règlement sur les agents de voyages* en vertu de la *Loi sur les agents de voyages* (L.R.Q., chapitre A-10, r.1). Cette loi est administrée par le président de l'Office de la protection du consommateur. Ce fonds a pour but l'indemnisation ou le remboursement des clients des agents de voyages, tenus de contribuer au fonds, en cas d'insuffisance du cautionnement individuel d'un agent de voyages.

Les sommes requises pour les opérations de ce fonds proviennent, en premier lieu, des clients des agents de voyages détaillants, tel qu'il est spécifié à l'article 39 du règlement, et en second lieu, des agents de voyages grossistes, tel qu'il est indiqué à l'article 41 du règlement.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'année financière.

Constatations des produits

Les revenus de contributions des clients des agents de voyages et des grossistes sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Réclamations et frais de fiducie nets

Des estimations individuelles de perte sont fournies pour chaque réclamation. Une provision est alors établie. Les estimations sont revues et mises à jour régulièrement et tout redressement qui en résulte est inclus dans les résultats de l'exercice où il est connu.

Statistiques - Activités de communication et d'éducation

Interventions dans les médias

	2005-2006	2006-2007
Communiqués de presse diffusés	94	114
Chroniques faites	327	251
Entrevues accordées	180	244
Renseignements fournis à des journalistes	406	437
Cyberchroniques	18	4
TOTAL	1 025	1 050

Matériel éducatif

	2005-2006	2006-2007
Fiches éducatives disponibles dans le site OPCjeunesse	11	14
Jeux éducatifs disponibles dans le site OPCjeunesse	12	12
Téléchargements de matériel éducatif	16 590	23 437

Frais d'administration
Les frais d'administration comprennent entre autres les frais relatifs aux opérations de placement, de perception et de déboursement ainsi que de comptabilisation des transactions. De plus, une partie des salaires assumés par le gouvernement est imputée au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec
Les dépôts à participation sont comptabilisés au coût d'acquisition.

3. Contributions annulées

Les contributions annulées représentent, pour les agents de voyages ayant cessé leurs activités, les contributions de base qui n'ont jamais été réclamées par les agents dans les délais prescrits et celles dont les réclamations des consommateurs ont excédé cette contribution.

4. Débiteurs

	31 mars 2006	31 mars 2005
Administrateurs provisoires	351 513 $	177 000 $
Agences de voyages	2 509 317 $	2 188 180 $
	2 860 830 $	2 365 180 $

Les sommes à recevoir des agences de voyages couvrent la période se terminant le 31 mars 2006. Par contre les agences sont tenues de faire leurs remises sur une base trimestrielle.

5. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont composés d'unités qui sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds à la fin de chaque mois.

	31 mars 2006	31 mars 2005
Nombre d'unités	11 489	3 094
Coût d'acquisition des unités	10 905 459 $	2 684 771 $
Juste valeur des unités	11 326 365 $	2 938 931 $
Juste valeur par unité	986 $	950 $

Statistiques – Conciliations et indemnisations

Les statistiques sur l'indemnisation incluent les sommes récupérées par les consommateurs à la suite de démarches de conciliation entreprises par les agents de protection du consommateur qui ont mené à une entente entre le consommateur et le commerçant. Elles incluent également les sommes des indemnisations versées aux consommateurs qui proviennent des cautionnements des commerçants et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Conciliations entre consommateurs et commerçants

	2005-2006	2006-2007
Plaintes déposées par les consommateurs	6 609	6 418
Conciliations entreprises	1 871	1 587
Conciliations réussies	944	771
Taux de réussite	50,5 %	48,6 %

Consommateurs indemnisés

Année financière	À la suite d'une conciliation	Par les cautionnements des commerçants titulaires d'un permis – excepté dans le secteur du voyage[1]	Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV[2]	Total
2006-2007	771	160	4 196	5 127
2005-2006	944	1 538	2 279	4 761
2004-2005	1 070	347	906	2 323
2003-2004	1 691	477	178	2 346
2002-2003	1 879	695	10 893	13 467

Montants des indemnisations

Année financière	À la suite d'une conciliation	Par les cautionnements des commerçants titulaires d'un permis – excepté dans le secteur du voyage[1]	Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV[2]	Total
2006-2007	1 066 948 $	54 327 $	2 101 313 $	3 222 588 $
2005-2006	1 315 851	123 002	1 128 256	2 567 109
2004-2005	1 491 484	217 406	365 686	2 074 576
2003-2004	2 357 102	169 683	62 131	2 588 916
2002-2003	2 619 157	144 917	6 710 833	9 474 907

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, studio de santé, agent de recouvrement et commerce de garantie supplémentaire.
2. Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Le FICAV est entré en vigueur durant l'année 2004-2005.

6. Dette à long terme

	31 mars 2006	31 mars 2005
Avance du gouvernement du Québec, portant intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada, sans modalité de remboursement, échéant en mars 2009	4 800 000 $	6 000 000 $

7. Contributions de base

	31 mars 2006	31 mars 2005
Détaillants	2 894 034 $	3 053 406 $
Grossistes	1 632 500	1 780 000
	4 526 534 $	4 833 406 $

8. Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à leur valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée. La juste valeur de la dette à long terme au 31 mars 2006 est de 4 260 000 $. Cette juste valeur est établie selon les hypothèses suivantes : taux d'actualisation de 5,5 %, versements futurs de 1,2 million de dollars en 2007 et 2008 et de 2,4 millions de dollars en 2009.

9. Opérations entre apparentés

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, le fonds est apparenté à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

10. Événement postérieur à la date du bilan

Un recours collectif avait été déposé en Cour supérieure le 9 octobre 2002 contre un détaillant et un grossiste. Le 12 juin 2006, un jugement de la Cour supérieure a été rendu ordonnant à la défenderesse (le fonds) de verser à la demanderesse un montant de 2,4 millions de dollars. Le montant comprend des indemnités pour des dommages moraux et matériels. En vertu des Règlements sur les agents de voyages entrés en vigueur le 11 novembre 2004, les dommages moraux n'ont pas à être assumés par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Les dommages matériels représentent quant à eux un montant de l'ordre de 185 000 $. Une provision de ce montant a été comptabilisée et est inscrite aux résultats pour l'exercice terminé le 31 mars 2006 à titre de Réclamations et frais en fiducie.

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages

Pour l'année financière terminée le 31 mars 2006

Cette annexe présente les états financiers vérifiés des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice du 1er avril 2005 au 31 mars 2006. Les cautionnements permettent l'indemnisation des voyageurs lors de la cessation de l'exploitation d'une agence de voyages. Les états financiers de l'année financière se terminant le 31 mars 2006 ont été vérifiés par le Vérificateur général du Québec. Ceux de l'année financière se terminant le 31 mars 2007 le seront au cours de la prochaine année, ce qui explique qu'ils ne sont pas présentés dans ce rapport annuel.

Rapport de la direction

Les états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôle comptable interne, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction reconnaît qu'elle est responsable de la gestion des affaires des cautionnements individuels des agents de voyages conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers au 31 mars 2006 conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur présente la nature et l'étendue de cette vérification de même que son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le chef du Service des permis

André Derome

Le Président de l'Office de la protection du consommateur

Yvan Turcotte

Québec, le 30 juin 2006

Effectif de l'Office au 31 mars 2007

Comparaison entre les ETC autorisés, les ETC à utiliser, les ETC utilisés et le personnel en place

Année financière	ETC autorisés[1]	ETC à utiliser[2]	ETC utilisés[3]	Personnes en place au 31 mars 2007[4]
2006-2007	113	103	100	107
2005-2006	115	105	106	107
2004-2005	117	—	108	114
2003-2004	117	—	113	111
2002-2003	118	—	111	117

1. Les ETC autorisés représentent l'information inscrite dans le Budget de dépenses du Conseil du trésor. Cette donnée ne reflète pas la réalité des ressources humaines de l'Office.
2. L'Office reçoit une cible relativement aux ETC à utiliser depuis l'année 2005-2006 seulement.
3. Les ETC utilisés représentent l'addition des jours-personnes réellement utilisés à l'Office pour l'ensemble des personnes embauchées à titre régulier et occasionnel qui y ont travaillé au cours de l'exercice financier.
4. Les personnes en place comprennent le personnel régulier et occasionnel.

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié les bilans des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2006 ainsi que l'état des résultats et surplus de l'année financière terminée à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au président de l'Office de la protection du consommateur. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes préparées par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2006, ainsi que des résultats de ses opérations et de ses flux de trésorerie pour l'année financière terminée à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'année financière précédente.

Le Vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 30 juin 2006

Reddition de comptes en matière d'accès à l'égalité en emploi

Renseignements généraux

Conformément à l'article 53.1 de la *Loi sur la fonction publique*, l'Office doit rendre compte des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

Données globales

Personnes embauchées au cours de la période 2006-2007

	À titre de régulier	À titre d'occasionnel	À titre d'étudiant	À titre de stagiaire	Total
Personnes embauchées	2	13	11	8	34

Effectif régulier en place au 31 mars 2007

	Total
Effectif total (personnes)	94

Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % du nouveau personnel régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire recruté parmi les membres des communautés culturelles, anglophones et autochtones et parmi les personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Rappel des objectifs de représentativité : pour les membres de communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de représentativité de 2 %.

Résultats et surplus

Pour l'année financière terminée le 31 mars 2006

	1er avril 2005 au 31 mars 2006	1er avril 2004 au 31 mars 2005
Revenus de placements et bénéfice de l'année financière	99 276 $	52 758 $
DÉFICIT AU DÉBUT	(75 179)	(127 937)
SURPLUS (DÉFICIT) À LA FIN	24 097 $	(75 179) $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

Au 31 mars 2006

	31 mars 2006	31 mars 2005
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	293 467 $	1 819 874 $
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec – au coût	137 930	69 942
Revenus des placements à recevoir	26 774	7 113
Dépôts à terme à des taux variant de 2,05 % à 3,88 %	2 000 000	—
Débiteurs	3 000	—
Obligations reçues en dépôt (note 3) (juste valeur : 2006 : 257 021 $; 2005 : 51 728 $)	256 605	51 623
	2 717 776	1 948 552
Obligations reçues en dépôt (note 3) (juste valeur : 2006 : 849 813 $; 2005 : 800 181 $)	869 482	814 987
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 4)	954 383	954 383
	4 541 641 $	3 717 922 $
PASSIF		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 5)	4 517 544 $	3 793 101 $
SURPLUS (DÉFICIT)	24 097	(75 179)
	4 541 641 $	3 717 922 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Yvan Turcotte
Le président de l'Office de la protection du consommateur

Taux d'embauche des groupes cibles en 2006-2007

Statut d'emploi	Embauche en 2006-2007	Embauche de membres de groupes cibles en 2006-2007					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche
Régulier	2	0	0	0	0	0	0%
Occasionnel	13	4	0	0	0	4	31%
Étudiant	11	2	0	0	0	2	18%
Stagiaire	8	0	0	0	1	1	13%
Total	34	6	0	0	1	7	21%
Taux d'embauche		18%	0%	0%	3%	21%	

Taux d'embauche des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire
2006-2007	0%	31%	18%	13%
2005-2006	33%	0%	13%	0%
2004-2005	0%	50%	0%	0%

Aucune personne membre d'un groupe cible n'a été embauchée en 2006-2007 dans un emploi régulier. Une planification triennale de recrutement a été convenue entre l'Office et le Secrétariat du Conseil du trésor en matière de recrutement d'employés appartenant à des groupes cibles. En vertu de cette planification, l'Office dépassera l'objectif gouvernemental de recrutement de ces groupes cibles pour la période allant de 2005-2006 à 2007-2008, en réalisant 30 % de ses recrutements auprès de membres de groupes cibles.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	2005		2006		2007	
	Personnel régulier en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Personnel régulier en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Personnel régulier en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	5	5%	6	6%	5	5%
Autochtones	1	1%	1	1%	1	1%
Anglophones	2	2%	2	2%	2	2%
Personnes handicapées	1	1%	1	1%	1	1%

Notes complémentaires

31 mars 2006

1. Composition et modalités d'opération

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont composés de cautionnements déterminés par règlement du gouvernement en vertu de la *Loi sur les agents de voyages* (L.R.Q., chapitre A-10) et ils sont administrés par le président de l'Office de la protection du consommateur. Ces cautionnements ont notamment pour objet de garantir l'observance de cette loi et de son règlement.

Les revenus des placements provenant des espèces déposées à titre de cautionnements individuels sont versés au Fonds consolidé du revenu. Les coupons d'intérêts attachés aux obligations reçues en dépôt demeurent la propriété de leurs déposants et leur sont remis sur demande.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyage par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction. L'état des flux de trésorerie des cautionnements individuels des agents de voyage n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'année financière.

Obligations reçues en dépôt

Les obligations reçues en dépôt à titre de cautionnements individuels sont présentées à leur valeur nominale.

Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation sont comptabilisés au coût d'acquisition.

3. Obligations reçues en dépôt

Les acquisitions de l'année financière terminée le 31 mars 2006 sont de 311 100 $ (2005 : 361 452 $) et les aliénations sont de 51 623 $ (2005 : 70 000 $).

Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier au 31 mars 2007

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Membres rattachés aux groupes cibles en place	2	1	2	3	8
Personnel régulier en place	11	30	13	40	94
Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier total	18 %	3 %	15 %	8 %	9 %

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2006-2007

	À titre régulier	À titre occasionnel	À titre étudiant	À titre stagiaire	Total
Femmes embauchées	1	6	6	4	17
Pourcentage par rapport aux personnes embauchées en 2006-2007	50 %	46 %	55 %	50 %	50 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2007

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Femmes en place	3	16	6	30	55
Personnel régulier en place	11	30	13	40	94
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total	27 %	53 %	46 %	75 %	56 %

4. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont composés d'unités qui sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds à la fin de chaque mois.

	31 mars 2006	31 mars 2005
Nombre d'unités	978	978
Coût d'acquisition des unités	954 383 $	954 383 $
Juste valeur des unités	1 100 002 $	1 050 961 $
Juste valeur par unité	1 125 $	1 075 $

Il n'y a pas eu d'acquisition ni d'aliénation d'unités au cours des deux dernières années financières.

5. Cautionnements individuels des agents de voyages

	31 mars 2006	31 mars 2005
Cautionnements en vigueur		
Solde au début	3 793 101 $	2 881 028 $
Dépôts de cautionnements	990 288	1 040 452
	4 783 389	3 921 480
Réclamations et frais de fiducie	(6 205)	(5 130)
Remises de cautionnements	(179 640)	(148 249)
Cautionnements remis et remplacés par des polices individuelles de garantie	(230 000)	(205 000)
	415 845	(358 379)
Solde à la fin	4 367 544	3 563 101
Cautionnements perçus d'avance*	150 000	230 000
	4 517 544 $	3 793 101 $

* Les cautionnements perçus d'avance concernent les cautionnements en argent reçus pour des permis qui ne sont pas en vigueur en fin d'année financière.

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV)

Pour l'année financière terminée le 31 mars 2006

Cette annexe présente les états financiers vérifiés du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice du 1er avril 2005 au 31 mars 2006. Financé par les voyageurs à partir d'une contribution calculée suivant le coût du voyage, le fonds permet aux clients lésés par la fermeture ou la faillite d'un transporteur aérien ou d'un autre fournisseur de services d'être indemnisés. Ces états financiers ont été vérifiés par le Vérificateur général du Québec. Par ailleurs, les états financiers de l'année financière se terminant le 31 mars 2007 seront vérifiés au cours du prochain exercice, ce qui explique qu'ils ne sont pas présentés dans ce rapport annuel.

Rapport de la direction

Les états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôle comptable interne, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages reconnaît qu'elle est responsable de la gestion des affaires du fonds conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de ce fonds au 31 mars 2006 conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur présente la nature et l'étendue de cette vérification de même que son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le chef du service des permis

André Derome

Le Président de l'Office de la protection du consommateur

Yvan Turcotte

Québec, le 30 juin 2006

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont estimés à 35 699 000 $ au 31 mars 2006 (28 890 000 $ au 31 mars 2005) dont 30 739 000 $ ayant un permis valide au 31 mars 2006 (25 730 000 $ au 31 mars 2005). Cette estimation inclut les polices de garantie des agences ayant cessé leurs opérations depuis moins de deux ans et contre lesquelles des réclamations peuvent encore être effectuées.

6. Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à leur valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

7. Opérations entre apparentés

En plus des opérations avec le Fonds consolidé du revenu déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, les cautionnements individuels des agents de voyages sont apparentés à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La direction n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de leurs activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages au 31 mars 2006 ainsi que les états des résultats et surplus de l'année financière terminée à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au président de l'Office de la protection du consommateur. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes préparées par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du fonds au 31 mars 2006, ainsi que des résultats de ses opérations et de ses flux de trésorerie pour l'année financière terminée à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le Vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance

Renaud Lachance, CA

Québec, le 30 juin 2006

Coordonnées de l'Office

www.ope.gouv.qc.ca

Bureaux administratifs

Québec 418 643-1484	400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450 Québec (Québec) G1K 8W4
Montréal 514 253-6556	5199, rue Sherbrooke Est, bureau 3671, aile A Montréal (Québec) H1T 3X2

Bureaux régionaux

Abitibi-Témiscamingue 1 888 672-2556	255, avenue Principale, rez-de-chaussée 05 Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Bas-Saint-Laurent 1 888 672-2556	337, rue Moreault Rimouski (Québec) G5L 1P4
Capitale-Nationale – Chaudières-Appalaches 418 643-1484 ou 1 888 672-2556	400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450 Québec (Québec) G1K 8W4
Côte-Nord 1 888 672-2556	456, rue Arnaud, bureau 1.05 Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
Estrie 819 820-3694 ou 1 888 672-2556	200, rue Belvédère Nord, bureau 3.02 Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine 1 888 672-2556	96, montée de Sandy Beach, bureau 1.02 Gaspé (Québec) G4X 2W4
Laurentides – Lanaudière 450 569-7585 ou 1 888 672-2556	500, boulevard des Laurentides, bureau 1503-B Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2
Centre-du-Québec – Mauricie 819 371-6400 ou1 888 672-2556	100, rue Laviolette, rez-de-chaussée 11 Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Montréal – Laval – Montérégie 514 253-6556 ou 1 888 672-2556	5199, rue Sherbrooke Est, bureau 3671, aile A Montréal (Québec) H1T 3X2
Outaouais 819 772-3016 ou 1 888 672-2556	170, rue Hôtel-de-Ville Gatineau (Québec) J8X 4C2
Saguenay – Lac-Saint-Jean 418 695-8427 ou 1 888 672-2556	3950, boulevard Harvey, bureau 2.12 Saguenay (Québec) G7X 8L6

Résultats et surplus

Pour l'année financière terminée le 31 mars 2006

	1er avril 2005 au 31 mars 2006	11 novembre 2004 au 31 mars 2005
PRODUITS		
Contributions des clients des agents de voyages	8 032 345 $	2 829 046 $
Contributions des grossistes	2 378 539	847 916
Revenus des placements	407 990	72 904
Contributions annulées (note 3)	68 222	5 000
	10 887 096	3 754 866
CHARGES		
Réclamations et frais de fiducie nets	131 733	918 353
Frais d'administration – gouvernement du Québec	136 304	45 860
Intérêts sur la dette à long terme	249 320	98 507
	517 357	1 062 720
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	10 369 739	2 692 146
DÉFICIT AU DÉBUT	(3 472 868)	(6 165 014)
SURPLUS (DÉFICIT) À LA FIN	6 896 871 $	(3 472 868) $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office
de la protection
du consommateur
Québec